



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**  
**Y HOTELERÍA**

“Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTOR:**

La Serna Pereda, Julio Cesar

**ASESOR:**

Mgtr. Huamaní Paliza, Frank

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión turística

Lima – Perú

**2018**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS**  
**N° 008- 2018 / EP- ATH - DPI**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 008-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

**PRIMERO:**

Aprobar por unanimidad ( )  
 Aprobar por mayoría (X)  
 Desaprobar ( )

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: **LA SERNA PEREDA JULIO CESAR**, denominado:

**"ESTUDIO DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA DE LOS VISITANTES NACIONALES QUE REALIZAN SENDERISMO HACIA LAS CATARATAS DE ANTANKALLO, MATUCANA 2018"**

**SEGUNDO:** Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	QUINCE	POR MAYORÍA

Presidente (a) MGTR. TOVAR ZACARIAS CARLOS

Miembro (a) MGTR. RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL

Miembro (a) MGTR. GARCIA IPANAQUE LUISA



Somos la universidad de los  
 que quieren salir adelante.

Los Olivos, 05 de diciembre de 2018



ucv.edu.pe

**DEDICATORIA**

*A Dios por mantenerme fuerte durante todo este camino y a mis padres, ya que fueron mis guías y me acompañaron en todo momento con su apoyo incondicional y fraternal.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer al Mgtr. Huamaní Paliza,  
Frank por el gran profesionalismo y apoyo que  
me brindo con sus enseñanzas.*

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Julio Cesar La Serna Pereda con DNI N° 48251515, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de diciembre del 2018



La Serna Pereda, Julio Cesar

DNI: 48251515

## **PRESENTACION**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo - Cede Los Olivos, presento la Tesis titulada: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Licenciado en Administración de turismo y hotelería.

El presente estudio está conformado por siete capítulos: El capítulo I, presenta la aproximación temática, trabajos previos, además de las teorías relacionadas al tema, así como la formulación del problema de investigación, justificación del estudio, objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

El capítulo II, está conformada por la metodología de la investigación, que contiene el diseño de la investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo III, se narra los resultados del trabajo de campo, el cuál fue producto del procesamiento de los instrumentos de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta la discusión de los resultados encontrados. La cual se ha realizado tomando en cuenta los resultados hallados y se contrastan los resultados con el problema y objetivos de la investigación, trabajos previos y bases teóricas para la elaboración de críticas en la investigación.

En el capítulo V, se aborda las conclusiones, para conocer si se alcanzó los objetivos correspondientes y seguidamente en el capítulo VI, se presentará las recomendaciones de la investigación.

Y finalmente, en el capítulo VII, se expondrá las referencias seguidamente de los anexos de la investigación.

## Índice

	Pág.
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Aproximación temática	14
1.2. Marco teórico	22
1.2.1 Turismo, turismo rural y turismo de aventura	22
1.2.2 Senderismo y perfil del senderista	25
1.2.3 Experiencia turística	27
1.2.4 Metodologías para el diseño de las experiencias turísticas	30
1.2.5 Atractivo eco turístico cataratas de Antankallo	34
1.3. Formulación del problema	37
1.3.1 Problemas específicos	37
1.4. Justificación del estudio	38
1.5. Supuestos/Objetivos del trabajo de investigación	39
1.5.1 Supuestos o Hipótesis	39
1.5.2 Objetivo general	39

1.5.3	Objetivos específicos	39
II.	Método	40
2.1.	Diseño de Investigación	41
2.2.	Métodos de muestreo	41
2.3.	Rigor científico: Operacionalización de variables	45
2.4.	Análisis cualitativo de los datos	47
2.5.	Aspectos éticos	47
III	Descripción de resultados	48
3.1	Sobre la experiencia turística de los visitantes	49
3.2.	Sobre las expectativas de los visitantes	49
3.3.	Sobre la percepción de los visitantes	52
3.4.	Sobre la satisfacción de los visitantes	57
IV.	Discusión	62
4.1	Con respecto a la experiencia turística	63
4.2	Con respecto a las expectativas de viaje	64
4.3	Con respecto a la percepción de viaje	64
4.4.	Con respecto a la satisfacción de viaje	65
V.	Conclusiones	68
VI.	Recomendaciones	70
VII.	Referencias	72
Anexos		
Anexo 1 Guía de entrevista		79
Anexo 2 Matriz de consistencia		81
Anexo 3 Tablas de validación de expertos		83
Anexo 4 Transcripción de entrevista		87
Anexo 5 Consentimiento informado para participantes de investigación		119
Anexo 6 Acta de aprobación de originalidad de trabajos académicos de la UCV		127



## Índice de tablas

	Pág.
TABLA 1. Aspectos que influyen en la elección del Perú	24
Fuente: PROMPERU, 2015	
TABLA 2. Ruta metodológica	43
Fuente: Elaboración propia	
TABLA 3. Trayectoria metodológica	44
Fuente: Elaboración propia	
TABLA 4. Operacionalización de variables	45
Fuente: Elaboración propia	
TABLA 5. Consistencia lógica	46
Fuente: Elaboración propia	
TABLA 6. Matriz de codificación para el análisis de entrevistas por ítem	117
Fuente: Elaboración propia	
TABLA 7. Matriz de categorización para el análisis de entrevistas por categoría	118
Fuente: Elaboración propia	

## Índice de figuras

	Pág.
FIGURA 1. División de los senderos	26
Fuente: Comunitat Valenciana, 2013	
FIGURA 2. Componentes de la imagen turística	30
Fuente: Imagen turística en los destinos turísticos tradicionales, 2015	
Fotos del trabajo de campo realizado en las cataratas de Antankallo	124

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio es explicar la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, estudio que se comenzó con la pregunta ¿Cómo es la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?, también el estudio se basó en tres dimensiones como las expectativas, la percepción y la satisfacción, todo ello en base del Manual de diseño de Experiencias turísticas del año 2016, que fue desarrollado por el SERNATUR, en el país de Chile; para ello se realizó un análisis cualitativo, de tipo aplicada y de diseño fenomenológico, donde se aplicó entrevistas a profundidad a los visitantes nacionales que llegaron a Matucana para realizar senderismo hacia las cataratas de Antankallo. Los resultados que se obtuvieron mostraron que se cumplió con la experiencia turística de viaje que tuvieron los visitantes ya sea antes, durante y después de llegar al atractivo eco turístico, siendo para ellos una experiencia satisfactoria y memorable, además se recomienda revalorar la infraestructura turística en el distrito como también de optar por el mejoramiento del sendero y crear más conciencia turística en los visitantes y en los mismos pobladores, para así poder minimizar los impactos negativos como lo es la basura.

**Palabras claves:** Experiencia turística, senderismo, expectativa, percepción, satisfacción.

## ABSTRACT

The objective of the present study is to explain the tourist experience of the national visitors that make trekking to the Antankallo waterfalls and we started with the question: What is the tourist experience of the national visitors that make trekking to the Antankallo waterfalls?, in three dimensions such as expectation, perception and satisfaction, all based on the Design Manual of Tourism Experiences of 2016, which was developed by SERNATUR in Chile, for which a qualitative analysis of applied type was carried out and of phenomenological design, in which we applied in-depth interviews to national visitors who came to Matucana to go trekking to the Antankallo waterfalls. The results that were obtained showed that visitors' travel experience was accomplished before, during and after arriving at the attractive tourist eco, thus being a satisfactory and memorable experience for them in the place, and it is recommended to reevaluate more the tourist infrastructure in the district as in the same eco-tourism attraction and at the same time create more tourist awareness in the visitors as well as in the inhabitants themselves, in order to minimize the negative impacts such as garbage.

**Keywords:** Tourist experience, trekking, expectation, perception, satisfaction.

## **I.    Introducción**

## 1.1 Aproximación temática

En los últimos años, la importancia del senderismo combinado con los atractivos turísticos naturales ha resultado fundamental para una experiencia turística impactante y emocionante por parte del turista que siempre busca una experiencia nueva y fascinante en su vida. En España el senderismo surge como una actividad deportiva en el medio de la naturaleza, que año tras año ha venido destacando su importancia en la experiencia de viaje del visitante que busca salir de lo cotidiano del día a día; sin embargo, ¿En el Perú existirá una biodiversidad de atractivos naturales donde se pueda realizar senderismo?. El Perú si cuenta con muchos atractivos naturales, ya sea las cataratas de Gocta en Chachapoyas, el nevado del Huaytapallana en Junín, el parque arqueológico de Choquequirao en el límite del Cuzco y Apurímac, el camino del inca en Cuzco, etc; donde los turistas, ya sean turistas internacionales y nacionales, visitan para practicar un deporte de aventura, quedando maravillados por las experiencias que recopilan y tienen a través de ello; no obstante, la propuesta que se maneja en la capital está limitada, debido a que en Lima se está promocionando mucho las rutas de aventura cortas como visitar las cataratas de Huanano en San Jerónimo de Surco, Obrajillo en Canta, Caral en Barranca, Churin en Oyon, las ruinas de Rupac Rupac en Huaral, Lunahuana en Cañete, Antioquia en Huarochiri, la reserva paisajística Nor-Yauyos cochas en Yauyos, entre otras alternativas; creando así nuevas experiencias de viaje por parte del visitante que busca viajar a pocas horas de su lugar de origen; sin embargo, ¿Existirán viajes cortos para practicar senderismo dentro de Lima?. Afortunadamente, si existen estos viajes y es por ello que una alternativa para tener una experiencia de viaje para realizar senderismo en Lima seria dirigirse hacia las cataratas de Antankallo, atractivo eco turístico que está ubicado en el cálido distrito de Matucana, provincia de Huarochiri, donde se puede practicar el deporte del trekking mezclado a un turismo natural; por ende el recurso tiene potencial, pero está limitado bajo la gestión de la municipalidad del distrito.

Esta situación como se ha descrito puede encontrarse limitada por varios factores que la gestión municipal debe resolver si desea que el distrito de Matucana como también el recurso natural para realizar el senderismo que son las cataratas de Antankallo, sean una fuente de ingresos para los pobladores. Estos ingresos son a través de las visitas de los turistas que llegan para conocer y apreciar el destino, además de llevarse consigo una buena experiencia

turística de viaje, y ¿Cuáles son esos factores?, estos factores o problemas que se presentan son la poca información que se tiene de la percepción y experiencia vivida de los viajeros cuando visitan el distrito y el tramo hacia las cataratas de Antankallo; por otro lado, la gestión municipal proporciona una adecuada promoción de sus atractivos turísticos al visitante a través de su página web y redes sociales por medio de la Oficina de Turismo de Matucana, que intenta mejorar el destino principal y es algo que se ha logrado en estos últimos años, pero cabe resaltar que falta un poco más de inversión para la implementación de la infraestructura turística; ya sea en los establecimientos hoteleros que son pocos y básicos, debido a que Matucana es una ciudad urbano – andina, donde los recursos económicos son medio escasos, además, los restaurantes suelen ofrecer platos que no son típicos y que solo lo ofrecen en algunos días a través de la semana; también la atención al cliente es regular en dichos aspectos. Para realizar el tramo hacia las cataratas se cuenta con señalizaciones para poder guiar al turista, pero son mínimas; a su vez, se cuenta con miradores paisajísticos en dirección a las cataratas y con servicios higiénicos; pero que pocas veces son limpiados por el personal de limpieza, ya que cuentan con pocos trabajadores; cabe recalcar que el recurso cuenta con tachos de basura que no son suficientes para evitar los desperdicios que dejan las personas en el camino, observándose una falta de concientización de las personas durante su estadía, creándose así impactos negativos de contaminación ambiental; todo esto podría conllevar a crear una mala experiencia de viaje por parte del visitante hacia el destino cuando lo recorra o quiera adquirir un servicio y es por ello que si no se responden estos problemas con el tiempo pueden empeorar, creando a futuro malos comentarios de experiencias vividas de otros viajeros y así se perdería una oferta turística natural con potencial turístico en el distrito para realizar senderismo, ya que el visitante nacional busca otro tipo de experiencia turística cercano a la ciudad de Lima.

De acuerdo a los escenarios expuestos, podemos decir que la situación actual de los problemas que presenta el atractivo de las cataratas de Antankallo, es la poca información que se tiene de las experiencias vividas de viaje de los visitantes al recorrer el tramo hacia las cataratas, el saber si la experiencia de los visitantes fue buena, regular o mala durante su estadía, también tener en cuenta como los turistas obtienen información o una opinión de otros antes de planificar su viaje; es por ello que la municipalidad de Matucana debe optar por revalorar y

renovar el atractivo turístico, porque es la principal fuente eco turística que tiene el distrito y sus pobladores; a partir de ello deben promocionarlo formando alianzas con las agencias de viajes y tour operadores de Lima, los cuales pueden motivar a los visitantes, mediante sus paquetes a realizar las caminatas que no son de un grado de dificultad alta y que es accesible económicamente para cualquiera; además, desarrollar estrategias de buena gestión por parte de la municipalidad en los servicios complementarios, como en restaurantes y alojamientos; por otra parte, capacitar a los pobladores para que ofrezcan una buena atención a los turistas y así mejorar la experiencia turística del visitante que quiera optar por quedarse en el destino o distrito por uno o varios días. Adicionalmente, la implementación de más tachos de basuras en dirección a las cataratas puede ser fundamental para evitar problemas de impactos ambientales negativos a futuro, por la falta de conciencia de algunos turistas que puedan dañar el entorno eco turístico; además, complementar más la señalización en dirección hacia las cataratas para que el turista no sufra un imprevisto como tener un accidente o perderse durante el recorrido; es por ello que estas alternativas de solución pueden ser beneficiosas, ya que el atractivo sería más conocido y llamativo para realizar turismo y practicar senderismo por la cercanía y el poco tiempo que les dura el tramo para llegar desde la ciudad de Lima hacia el distrito de Matucana; todo ello con el fin de saber si el visitante nacional cumple con sus expectativas que tuvo en el principio, llega a tener una buena o mala percepción en todo su recorrido hacia las cataratas de Antankallo y recuerde tener una experiencia de viaje satisfactoria o insatisfactoria, la cual es el propósito de esta investigación.

A continuación, se detallarán antecedentes de diferentes autores que hablaron y estudiaron el término de la experiencia turística a través de sus investigaciones, todo ello con el fin de tener una idea o información clara que ayudara a complementar el estudio de la investigación:

Corina y Gonzales en el año 2018, elaboraron un artículo llamado “Estudio de la construcción social de las experiencias turísticas de interés y ruptura de la metáfora dramática de Erving”, en México, la cual tuvo como objetivo determinar las similitudes en la construcción social de las experiencias turísticas de interés y ruptura que fueron propuestas por Lengkeek (2001); la investigación se basó en un enfoque cualitativo y se tomó como instrumento las entrevistas para la recolección de datos. Se concluyó que la experiencia turística es un tema de estudio amplio y es por ello que partiendo del estudio de Lengkeek sobre los modos de la



experiencia turística, el modo de interés se refiere al viaje donde la persona tiene un interés que está definido por el deseo y curiosidad de salir; sin embargo, el modo de ruptura se caracteriza porque el turista está motivado por una fascinación hacia eventos inesperados e intensos que son alejados unos de otros. En este antecedente se tomó una propuesta hecha por Lengkeek para poder determinar la experiencia turística, al igual que en este estudio de investigación, que se tomó como base el Manual de Experiencias turísticas del SERNATUR, desarrollado en Chile.

De igual manera, Gama y Cisneros en el año 2018, elaboraron un artículo con el título “Una aproximación a la experiencia turística desde la antropología del turismo: una mirada mutua al encuentro entre turistas y locales “, en México, la cual tuvo como objetivo explicar la experiencia turística que es entendida como el proceso sociocultural entre turistas y turistas locales, contribuyendo así a enriquecer la experiencia de viaje. El artículo fue de enfoque cualitativo y se dividió en 4 secciones, las cuales fueron: ideas básicas relacionadas a las experiencias en general, principios básicos de la experiencia turística desde una visión económica y de mercado, análisis de la experiencia turística desde un alcance cultural y finalmente conceptualizar la experiencia turística a través del encuentro mutuo que provoca el turista y turistas locales. El artículo concluye en que los turistas de este siglo se inclinan por vivir experiencias más auténticas y de mayor significancia para su persona, mediante las manifestaciones socioculturales que permite diversificar y enriquecer las experiencias de los turistas. A este antecedente le faltó estudiar la experiencia turística desde un alcance natural, punto que se estudió en el trabajo de investigación, ya que la experiencia turística de los visitantes que realizan senderismo es hacia un atractivo eco turístico. Cabe resaltar que para Corina y Gonzales, la experiencia turística que tiene un turista para llevarse una experiencia de viaje memorable, es mediante la curiosidad de visitar algo inesperado a comparación de los autores Gama y Cisneros, que detallan la experiencia turística de un visitante desde sus ideas previas o primera estancia de su llegada al lugar, hasta el fin de su viaje.

En las ferias y reuniones comerciales de turismo en España, el término del momento que se ha vuelto moda es la “Experiencia turística”. Según la RAE, “es un acontecimiento o circunstancia vivida, sentida o presenciada por la persona”; es por ello que este término va ligado con la prestación del servicio, que conlleva al trato personal y la atención; también con

lo turístico, que es transmitir vivencias, maneras de vivir una cultura o legados históricos. Desde los finales de los años noventa se viene registrando más en los mercados turísticos todo tipo de turismo rural, turismo de naturaleza, etc; donde determinan que las experiencias turísticas se identifican como el verdadero producto turístico en la modernidad, mientras que la oferta que se maneja en los servicios turísticos, también son de calidad pero que no son suficiente para conseguir la satisfacción verdadera y el bienestar psicológico de los turistas y consumidores.

Por otro parte, en este estudio se muestran antecedentes que hablan de las nuevas formas, elementos, hábitos y modalidades que las poblaciones optaron para lograr una mejor experiencia turística hacia los viajeros, es por ello que Mateos en el año 2013, en España, desarrollo un artículo que llevó como título “El turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural”, cuyo objetivo fue realizar una revisión bibliográfica sobre las nuevas formas de turismo experiencial y vivencial, donde se incluye el slow travel y otras modalidades turísticas, estas se relacionan entre sí con los turistas y poblaciones visitadas; el artículo fue de enfoque cualitativo y en conclusión se realizó un aporte conceptual de la experiencia turística y de la perspectiva de la oferta y demanda, la gestión estratégica de los destinos turísticos, la orientación de acciones de comercialización y promoción de productos, que son los nuevos hábitos que tiene la demanda internacional. Este antecedente se realizó en países internacionales a diferencia de este estudio de investigación, que se estudió en el medio local.

Asimismo, para Araujo y Gosling en el año 2016, elaboraron en Brasil un artículo llamado “Los viajeros y sus motivaciones; Un estudio exploratorio sobre quienes aman viajar”, cuyo objetivo fue identificar como estudiar los principales factores y elementos que motivan a los apasionados a viajar para recolectar experiencias turísticas, creencias y percepciones de viaje; la investigación fue de enfoque cualitativo con análisis exploratorio, utilizando entrevistas en profundidad a 16 turistas brasileños. Concluyendo que los principales motivos recurrentes son 7: Búsqueda de autoconocimiento, interés de vivir la diversidad cultural, romper la rutina y escapar de la realidad, búsqueda de novedades, aventuras, de libertad y de historias que contar. Dicho antecedente tuvo como motivos principales la búsqueda de autoconocimiento, interés de vivir la diversidad cultural, romper la rutina y escapar de la realidad, búsqueda de novedades,

aventuras, de libertad y de historias que contar, mientras que en este trabajo de investigación, se cuenta con tres aspectos y son el antes, durante y después de un viaje, donde sus componentes principales son las expectativas, percepción y satisfacción vivida.

Sin embargo, Valcuende del Rio en el año 2017, desarrollo un artículo que lleva como título "Experiencias turísticas de la región de Madre de Dios", cuyo objetivo fue detallar la experiencia turística más conocida en el Perú a nivel internacional, la cual ha sido el caso de la Posada Amazónica, que surgió a través de un acuerdo entre Rainforest Expedition y la Comunidad de Infierno en 1996, también se realizó un enfoque cualitativo, descubriendo los cambios que fueron positivamente experimentados por la comunidad, como la infraestructura, salud, transporte, educación para el poblador, la infraestructura turística y conservación de atractivos para el visitante. Concluyendo que en la actualidad hay una cierta promoción de las empresas turísticas que trabajan en conjunto con los pobladores para crear un turismo local y así puedan aumentar la demanda, también se gestionó proyectos entre los líderes de las comunidades para crear una oferta que desarrolle una experiencia turística del visitante y que ambos se beneficien económicamente por el turismo. En este antecedente, el recurso y comunidad fue apoyado por empresas turísticas reconocidas, mientras que en este estudio, falta más apoyo por parte de la municipalidad del distrito y empresas para revalorar el destino.

A su vez, En el año 2017, los autores Tavares Esteves, Elsa y Odete Fernades, Paula, elaboraron un artículo con el título "La contribución de la animación turística en la elección y la experiencia turística, El caso de la región alto tras - os - montes ", en Portugal, cuyo objetivo fue analizar la contribución de la animación turística como factor de elección del destino turístico alto tras - os - montes (antigua subregión histórica portuguesa), según la perspectiva del visitante. Este estudio optó por una metodología cuantitativa, la cual aplicó cuestionarios, incluyéndose un total de 536 visitantes nacionales y extranjeros que se desplazaron en dicha región, con un error muestral de 4.2% y un nivel de significancia de 5%, el análisis fue descriptivo y exploratorio, donde se concluyó que las atracciones naturales, la hospitalidad y la simpatía de las personas, son los factores que favorecen a la región como destino turístico y que las actividades practicadas contribuyen a la experiencia turística del visitante.

Para todos los autores, optar por las nuevas tendencias de viaje que se ofertan en todo el mundo, son beneficiosas para lograr una mejor experiencia turística de viaje, algo que busca el turista; además que los elementos y creencias que motivan a viajar a un recurso, son muy importantes para obtener una experiencia agradable.

Por otro lado, hay investigaciones que analizaron la experiencia turística de los viajeros a través de instrumentos de medición; es por ello que en el 2015, Chandralal Lalith y Valenzuela Freddy desarrollaron un artículo llamado “Experiencias turísticas memorables: Desarrollo de escala”, cuyo objetivo fue desarrollar un instrumento de medición sobre las experiencias turísticas memorables de las perspectivas de los viajeros más regulares y típicos orientados al ocio. La etapa exploratoria involucró un análisis de datos de 100 narraciones de blogs de viajes y 35 entrevistas en profundidad; la etapa cuantitativa posterior recopiló datos a través de 700 encuestados que habían visitado alguno de los sitios turísticos más importantes de Australia. El estudio confirmó un instrumento MTE (Experiencias turísticas memorables) confiable con 34 elementos en las diez dimensiones experienciales las cuales fueron: experiencias locales auténticas; novedosas; auto beneficiosas; experiencias de viaje significativas; experiencias casuales y sorprendentes; hospitalidad local; interacciones sociales; impresión de guías locales y tour operadores; cumplimiento de los intereses personales de viaje y las emociones afectivas. Sin embargo, la importancia relativa de estas dimensiones puede diferirse según los destinos y características demográficas de los viajeros. Se concluyó que se podrían realizar más estudios para examinar los MTE de diferentes segmentos de viajes, ya sea segmentos de turistas jóvenes, turistas de aventuras, turistas culturales, eco turistas, turistas deportivos y recreativos, todo ello con el fin de descubrir sus experiencias y proporcionar productos turísticos más especializados, contextuales y enriquecedores para los vendedores.

Dicho antecedente se realizó en atractivos turísticos importantes de Australia, mientras que este trabajo, se realizó en Perú y con atractivos turísticos de poca jerarquía turística.

Adicionalmente, en el año 2018, los autores Matovelle, Pablo y Baez, Simone publicaron un artículo llamado “Medición de la experiencia del turista en Quito “, cuyo objetivo fue medir la experiencia del turista internacional en dicha capital mediante el método de evaluaciones, dimensiones e indicadores; a su vez, se realizó un análisis descriptivo como inferencial, por

medio de los cuales se validó una propuesta teórica de dimensiones e indicadores de la experiencia turística que determina la importancia de la demanda, identificándose los factores influyentes en la satisfacción del turista. El estudio validó el modelo teórico sometido al contraste empírico y demuestra que la experiencia del turista en Quito es altamente satisfactoria, concluyendo que las dimensiones determinadas como la unidad, multi-sensorialidad, calidad racional y desarrollo personal, son equilibradas y mostradas en las expectativas de los turistas obtenidas durante su viaje, mientras que en las otras dimensiones que son desarrollo relacional y responsabilidad, se percibieron por debajo de las expectativas del turista. En dicho antecedente, se estudió la experiencia turística de viaje de los turistas internacionales, mientras que en este trabajo, se estudió la experiencia turística de los visitantes nacionales.

Dichos análisis de los autores mencionados indicaron que estudiar los factores de medición que conectan a la experiencia turística con los turistas, son muy importantes para poder llegar a la satisfacción y experiencias memorables que tanto anhelan los viajeros y es a partir de ello, su decisión de emprenderse en un viaje.

Finalmente, se detallan antecedentes que hablaron sobre como el senderismo ha sido fusionado con el turismo para una mejor experiencia turística de viaje; para ello Rodríguez y Campo en el año 2013, elaboraron un artículo que llevo como título “El senderismo dentro del contexto experiencial del turismo actual: ¿ocio o negocio? “, donde detallaron la importancia del senderismo en el turismo, ya que es fundamental la puesta en práctica de esta nueva actividad en el país de España a diferencia a otros países de Europa, donde ya están más elaboradas y desarrolladas con el tema del senderismo. El objetivo del artículo fue mejorar las interconexiones entre la práctica deportiva y la práctica turística, mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo, es por ello que mediante la investigación se dio a conocer el termino senderismo, la cual se determinó como en un conjunto de actividades deportivas realizadas en el ambiente natural, también se destaca por el número de participantes que pueden participar, es por eso que se convierte en una combinación de turismo y deporte, algo que es una realidad actual en el contexto de la experiencia turística. Se concluyó que el senderismo es una de las principales actividades como motivaciones del turismo de naturaleza en Europa y que se engloba dentro del medio natural terrestre, ya que es practicado por más del 50% de turistas

que eligen esos tipos de turismo (deporte y turismo), también es la más ofertada por las empresas turísticas.

Asimismo, en el año 2017, los autores Oliveira Matos, Chim - Miki, Mediana Brito & Batista Canino, publicaron un artículo llamado “Senderismo como modalidad turística: una oportunidad competitiva de Brasil”, cuyo objetivo fue analizar el perfil de la oferta y la demanda turística que practica el senderismo en el ámbito turístico de Brasil. El objetivo se alcanzó mediante un análisis exploratorio y descriptivo, utilizando la metodología cualitativa; la colecta de datos se obtuvo gracias al Ministerio de Turismo de Brasil en el periodo del 2005 al 2015. En conclusión, el perfil del consumidor turístico local, nacional e internacional de Brasil es adecuado para la práctica del senderismo y que es una oportunidad para ser una modalidad promotora del desarrollo turístico en el ámbito natural.

Dichos trabajos se diferencian de este estudio, ya que en las anteriores investigaciones, se detallaron un senderismo internacional, mientras que en este trabajo, se detalla un senderismo nacional y en una localidad cerca a Lima. Para ambos autores, el senderismo es una modalidad que año tras año está siendo beneficiado gracias al turismo, ya que ambos aspectos son buscados por los turistas y así puedan apreciar los atractivos que están en el medio natural, ejerciéndose una práctica deportiva que surge para complementar la experiencia de viaje.

## **1.2. Marco teórico**

### **1.2.1 Turismo, turismo rural y turismo de aventura**

El término “turismo” según la Organización Mundial del Turismo (OMT), “Son actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su lugar habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros”, sin embargo, para Carrazana (2017), sostiene que:

El turismo es una experiencia que consiste en un viaje de ida y vuelta hacia un recurso, ya sea por las características naturales, culturales e históricas; donde la motivación de los turistas reside en los atractivos que están localizados en un ámbito que valga la pena visitar. (p.07)

Los elementos como la hospitalidad y el encuentro con otras personas en el entorno, también se han vuelto muy importantes en el ámbito turístico, ya que los turistas buscan atractivos y destinos con estos aspectos diferenciales para poder tener una experiencia plena, además de

aprender sobre las costumbres de la población a la cual los turistas visitan, llevándose consigo una buena experiencia.

A su vez, los autores Tomio y Ullrich (2015), definen al turismo como:

Un sector que se beneficia de los recursos naturales con intenciones sociales y económicas, también se destaca por los segmentos vinculados como el ecoturismo, donde se desarrollan actividades de ocio y contacto con la naturaleza; además el turismo trata a los atractivos como materia prima, para ser consumidos por los turistas durante su estadía. (p.173)

El turismo ofrece al turista vivir muchas experiencias, ya que las personas que se desplazan de un lugar a otro, tienen diferentes motivaciones a la hora de emprender un viaje, es por ello, que se ofrece una diversidad de atractivos y destinos, ya sea en lo tecnológico, religioso, deportivo, cultural, natural, místico, etc; creando así una lista de actividades turísticas que llenen las expectativas y gustos a los turistas.

Asimismo, el turismo rural hoy en día se ha vuelto muy importante por el trato directo que tienen los pobladores hacia los turistas, sin embargo, según la OMT, “El turismo rural se ejerce cuando lo rural es un componente clave y distintivo para los visitantes, ya que así pueden tener un contacto personalizado, brindando la oportunidad de que se disfrute de un entorno humano y físico en las zonas rurales”; no obstante, el autor Varisco (2016), define el turismo rural como “Toda actividad turística recreativa que se desarrolla en ámbitos rurales y que permitan al viajero compartir, conocer y aprender las costumbres y tradiciones a través del respeto a las comunidades”. (p.154); por otro lado, los autores Del Pilar, Angarita, Pérez y Ochoa (2016), sostienen que:

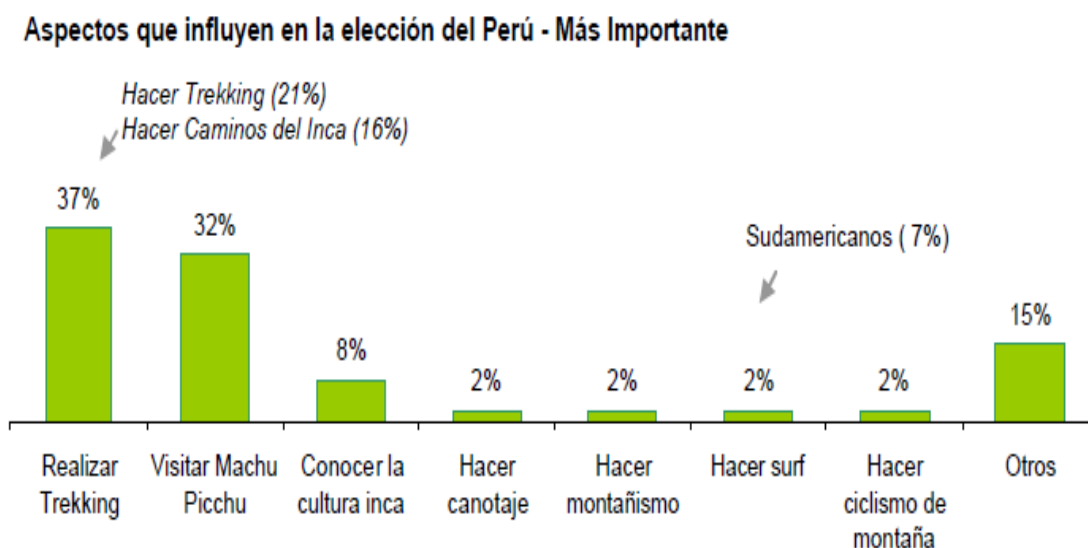
El turismo rural se realiza en áreas no urbanas, para tener una interacción con las comunidades rurales, aprendiendo sus costumbres y tradiciones; a su vez, se maneja el respeto a los patrimonios naturales e históricos que cuentan los pobladores en su localidad, promoviendo la sostenibilidad. (p.270)

En los últimos años, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación en el mundo y el turismo de aventura ha tenido una relevante conexión para un desarrollo turístico en el futuro, donde la OMT plantea un escenario turístico para el 2030 que beneficiaría al turismo en conjunto con el deporte de aventura a nivel internacional, nacional y local; coincidiendo con el contacto directo de los turistas con los recursos naturales,

repercutiendo social y económicamente; convirtiéndose así en uno de los sectores de mayor envergadura y crecimiento en el mundo.

Baldares (2014), sostiene que “Las actividades más favorecidas por el turismo de aventura son el trekking, rafting, rapel, escalada en roca, alpinismo de alta montaña, ciclismo, buceo, paracaidismo, kayak y surfing.”(p.20). A su vez, en el Perú, el turismo de aventura es demandado año tras año, especialmente para realizar actividades deportivas de aventura que involucren el trekking, es por ello que Cornejo y Bautista (2017), dicen que el turismo de aventura “Son excursiones que se realizan en diversas actividades deportivas con el único propósito de tener una experiencia de viaje, suponiendo riesgos suaves o fuertes.”(p.67)

Para los turistas, ya sean nacionales e internacionales, realizar un turismo de aventura, donde buscan adrenalina y estar conectados con la naturaleza para poder observar los paisajes en el entorno del atractivo, lo encuentran muy motivador y desestresante; todo ello con el fin de que puedan vivir una buena experiencia de viaje única y plena.



*Tabla 1:* Aspectos que influyen en la elección del Perú

Fuente: PROMPERU, 2015



### 1.2.2 Senderismo y perfil del senderista

El turismo de aventura está ligado con el término “senderismo”, ya que según la Real Academia Española (RAE), el senderismo “Es una actividad deportiva que consiste en caminar por el campo, siguiendo una serie de actividades de acuerdo a un itinerario”; esta definición es muy general, ya que Valderrama (2015), dice que:

El senderismo es considerado como una actividad mezclada con el ecoturismo, donde se prevalece la conservación del patrimonio natural y cultural; también está disponible para todo el público en general, ya que están señalizados y están situados en zonas de acampada, donde se prevalece la flora y fauna del entorno; además, el recorrido puede dividirse en tramos largos y cortos. (p19)

Sin embargo, para la Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada (FEDME) en el año 2014, define que el senderismo es “La práctica deportiva que se realiza de manera fácil, teniendo mayor contacto natural y que permite a la persona tener un mejor conocimiento del entorno como también de los aspectos históricos y geográficos del lugar.” (p.31). Para el autor y la organización FEDME, definen al senderismo como un deporte sencillo para las personas que recién comienzan a practicar una ruta de aventura, además este deporte está rodeado de un entorno que los turistas prefieren para complementar su experiencia de viaje.

De esta definición, Venham (2013), define que los senderos se dividen en:

- Senderos de Gran Recorrido (GR), donde se cuenta con caminos de una longitud superior a 50 kilómetros y que se caracterizan por estar señalizados con colores rojos y blancos.
- Senderos de Pequeño Recorrido (PR), la cual cuentan con caminos de una longitud menos de 50 kilómetros y que se caracterizan por estar señalizados de color blanco con amarillo.
- Senderos Locales (SL), donde cuentan con caminos de 10 kilómetros de distancia y que son muy frecuentes en poblaciones y lugares de interés; se trata de senderos más sencillos para realizar.

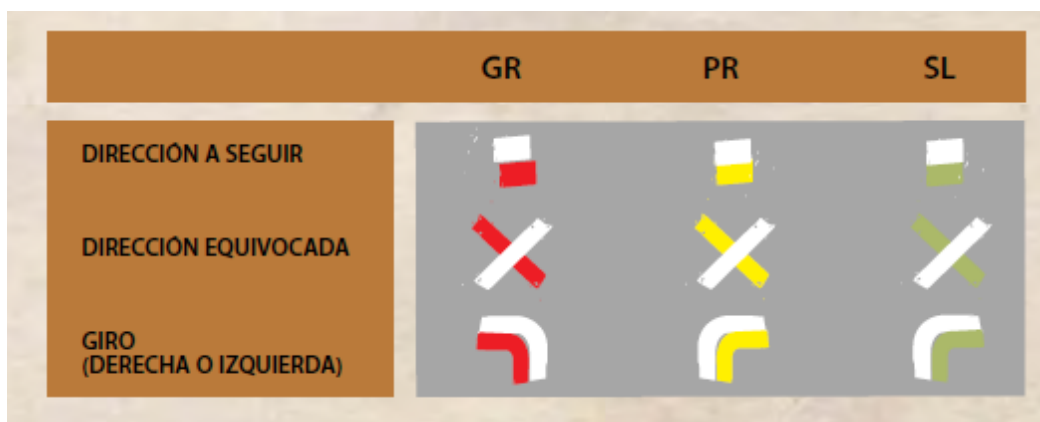


Figura 1: División de senderos.

Fuente: Comunitat Valenciana, 2013

Los senderos son creados en los atractivos turísticos para llenar las expectativas de los turistas, ya que son aptos para toda la demanda que quiera desafiar su capacidad en el deporte de aventura, es por ello que hay senderos de menos kilómetros, que son los más sencillos para practicar como también los que tienen más kilómetros, que son los más difíciles, satisfaciendo así, las necesidades del viajero aventurero.

Según lo descrito, Rodríguez (2013), define que “El senderismo también es una forma de satisfacer necesidades de quienes lo practican, es por ello que el senderismo esta complementado con la oferta turística que disponga el lugar a visitar, ya que el turista busca en su trayecto alojamiento, transportes, guiados, etc.”(p.30)

El senderismo, dentro del mercado turístico, es una actividad demandada por más del 50% de los turistas y es una de las más ofertadas por las agencias de viaje en toda Europa. Sin embargo, para Herrero (2014):

El senderismo a diferencia de otros deportes físicos en el entorno natural, es una práctica de menor riesgo; es por ello que el senderismo es apto para todo público que lo quiera realizar, ya que no es necesario tener o especializarse en una técnica o estar en una forma excelente para el tramo; no obstante, se debe tener conocimiento del lugar para calcular las distancias como también de una orientación de los guías del entorno o de las personas que hayan realizado el sendero, para así tener una práctica optima y una experiencia turística de principio a fin. (p.19)

Es así que el senderismo llega hacer una práctica deportiva que ha sido creada para establecer una conexión entre el deporte y el ámbito turístico, ya que mediante vayas realizando tu recorrido tendrás una historia que contar y disfrutar, teniendo así una experiencia de viaje

memorable; además, el perfil del turista que realiza turismo de aventura está ligado con el que realiza la actividad del senderismo. Dicho esto, PROMPERU (2015) define que:

Son tres tipos de turistas: los vacacionistas de tipo arriesgado, ya que estos poseen una gran afición por los deportes extremos, también porque buscan sensaciones y experiencias de mucha adrenalina; también hay vacacionistas de tipo convencional, donde su principal interés es centrarse en actividades de aventura que conlleven al contacto con la naturaleza, apreciando paisajes agradables, a su vez buscan estar bien informados y mediante ello recurren a fuentes especializadas o a personas con experiencias pasadas; por último hay vacacionistas de tipo aficionado, estos muestran un interés por la actividad de aventura y el medio ambiente, agregando el camping y buscan tranquilidad para poder escapar de la rutina de la vida cotidiana.(p.15)

Según lo descrito, se puede decir que los turistas internacionales son más de un tipo de vacacionistas arriesgados, ya que consideran el turismo de aventura un desafío y así realizan senderos de mayores kilómetros; sin embargo, los turistas vacacionistas de tipo convencional y aficionados, podrían considerarse más como los turistas nacionales, porque prefieren realizar senderismo, pero con un menor grado de dificultad y riesgo, sin perder lo visualizado en su recorrido del viaje; la edad promedio de estos turistas son de 18 años hacia adelante, edades propicias para realizar esta actividad y vivir una experiencia inolvidable.

### **1.2.3 Experiencia turística**

El término “Experiencia“, según la RAE, está definido como “El hecho de haber sentido, conocido o presenciado algo”, ya que la experiencia es un acontecimiento personal que tiene un significado emocional muy importante para la persona, también está relacionado con los servicios y productos adquiridos, es por ello que para Izaguirre (2013):

La experiencia se puede presenciar en un destino turístico a través de los sentidos, ya que el turista puede ponerse en contacto con los atractivos y facilidades que brinda el lugar a visitar, ya sea como la alimentación, el alojamiento, la movilidad, el guiado entre otros, además estos aspectos influyen directamente en la percepción y evaluación del turista sobre el destino, creándose así un comentario e interpretación del lugar observado, plasmándolo en una experiencia turística buena o mala. (p.154).

Las definiciones anteriores indican que la experiencia es múltiple y diferente en cada persona, es por ello que para Gama y Cisneros (2018):

La experiencia en el ámbito turístico reside en los turistas que acuden al destino para producir una experiencia, algunas conforman un ámbito físico como la práctica de un deporte extremo, otras un ámbito pasivo, tales como presenciar una obra de teatro o ver

una película, también de hospedarse en un hotel boutique; generalmente en el ámbito turístico, la experiencia es de una variedad amplia, ya que son percibidas y recibidas por las personas durante el viaje. (p.199)

Cabe señalar que la experiencia es el deseo final que nosotros tenemos y esperamos al realizar una actividad para poder obtener momentos inolvidables y auténticos de aquello, es por ello que los autores Brent, Carballo, Moreno y León (2015), definen:

La experiencia como las expectativas, percepciones e impresiones que nos cogen por sorpresa, siendo increíbles y que consiguen llamar la atención a las personas una vez estando en el lugar visitado, entendiéndose así el comportamiento del turista que busca una esencia experiencial y satisfactoria en su visita.(p.74)

Hoy en día las empresas turísticas desarrollan estrategias para llenar las percepciones y expectativas de los turistas que día a día buscan algo nuevo, innovador y esencial para llevarse consigo una experiencia de viaje divertida e inolvidable, es por ello que la imagen de un destino, es llevado de la mano con la infraestructura turística, ya que es muy importante para poder optar por una visita de varios días a un atractivo.

Sin embargo, el término “Experiencia turística” a través del tiempo ha adquirido varias definiciones, siendo así una actividad que está relacionada con desplazamientos que realizan los turistas de las sociedades actuales, con el fin de escaparse de la realidad y de la rutina diaria, donde se crea un viaje de interacción con los destinos visitados como también de una conexión con las personas de dichas poblaciones, es por ello que para Mateos (2013), sostiene que:

La experiencia turística es un conjunto de impresiones, ya sea física, emocional, sensorial y/o intelectual, que son recibidas de diferentes maneras por los turistas desde el inicio que planifican o piensan en un viaje, lo disfrutan en el lugar elegido e inclusive cuando vuelven a su lugar de origen, de todo ello recuerdan los momentos pasados y tienen un proceso de selección como de valoración hacia el destino, ya que pueden optar tanto las características tangibles, las cuales pueden ser monumentos culturales y naturales, el clima, los hospedajes, los restaurantes, la señalización, el paisaje, el transporte, etc; como también las características intangibles, ya sea la seguridad, la energía que transmite el lugar, la aventura, la relajación, etc. Es por ello que se debe optar por un desarrollo de estrategias como la promoción y la comercialización del lugar, ya que esos aspectos pueden ser tomados como algo positivo, negativo o viceversa para los turistas. (p.201)

Según lo definido, podemos decir que la experiencia turística se abarca desde la salida del lugar de residencia rumbo a un viaje planificado, adquiriendo en el camino los servicios que ofrece un destino, terminando con un comentario y una experiencia vivida, ya sea buena, regular o mala, es por ello que la experiencia turística se ha vuelto muy necesaria en el ámbito turístico por las empresas, ya que es lo que hoy buscan los turistas en el mundo. Además, para Ryan (2015), define:

La experiencia turística como un concepto que está aplicado en el sector turístico, donde se determina en el consumo de productos y servicios que realizan los turistas en el lugar visitado; sin embargo, la hospitalidad y la atención pre-diseñada están ligadas para complementar la experiencia de viaje, siendo así una de las llaves importantes para la industria del ámbito turístico. (p.844)

La experiencia turística trata de relacionar emocionalmente a los turistas en sus viajes, no obstante, la experiencia turística no solo se prioriza en el momento que la persona disfruta del viaje o cuando lo culmine, sino que la experiencia se comienza desde antes, aspecto muy importante para las actuales empresas de viaje.

Es por ello que la imagen turística está vinculada con la experiencia turística, ya que según la OMT, la imagen turística se define “Como un conjunto de conceptos, pensamientos, creencias, sentimientos e impresiones de un destino por parte de una representación mental de un individuo o persona”; sin embargo, la imagen turística para Navalon (2015):

Contiene componentes cognitivos y perceptivos que actúan en combinación con los turistas para la construcción de una imagen turística, también se hacen presentes los elementos tangibles que son los hoteles, las atracciones, los restaurantes, etc; y los elementos intangibles como la promoción de los recursos en base a artículos, reportajes, arte, cultura y opinión o conocimiento de personas que viajan al destino; estos componentes pueden ser imprescindibles para que la imagen que tenían generadas ellos antes de viajar, sean vividas a través de la percepción del viaje.(p.336)

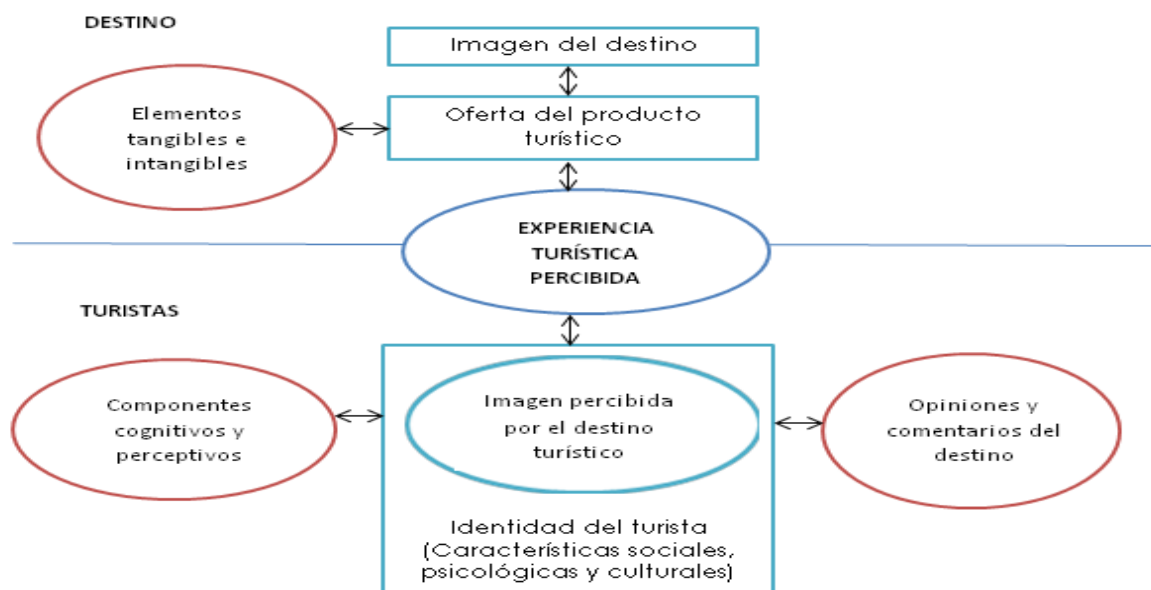


Figura 2: Componentes de la imagen turística

Fuente: Imagen turística en los destinos turísticos tradicionales, 2015

Es por ello que la imagen turística está relacionada con la experiencia turística, porque ayuda al turista a tener una mejor experiencia de viaje, vinculados con la infraestructura turística del entorno, además de tener ideas previas de viaje a través de imágenes y comentarios sobre las empresas que están vinculadas en el recorrido hacia un destino.

#### 1.2.4 Metodologías para el diseño de las experiencias turísticas

En esta parte se tomó en cuenta los lineamientos del “Manual de diseños de experiencias turísticas”, que tiene como objetivo entregar conocimientos, conceptos, recomendaciones y herramientas prácticas con orientaciones básicas para planificar y diseñar experiencias turísticas de mayor calidad como de diversidad, contribuyendo así a la mejora del desarrollo de la oferta y demanda turística del país. El manual fue elaborado en el 2016 por la directora del SERNATUR (Servicio Nacional de Turismo), Marcela Cabezas Keller, en el país de Chile, también fue complementado por el Grupo Verde Ltda. (GVL), que es una compañía colombiana que está comprometida con el urbanismo ambiental, arquitectura del paisaje e infraestructura verde, creando lugares de biodiversidad y sostenibilidad a las comunidades.

Las características que tiene el Manual de diseño de Experiencias turísticas son:

- Articular bienes y servicios como traslados, alojamientos, restaurantes, guiados, etc.

- Integrar los sentidos, para sumergir al turista en los estímulos que los rodea como el tacto, el olfato, el oído, la vista, etc.
- Apelar a diversas dimensiones humanas tales como la social, la física y especialmente la emocional, para que las experiencias sean más valoradas y disfrutadas por el turista.
- Incorporar una narrativa o una sucesión de elementos bien logrados en las actividades a realizarse en el destino.
- Provocar interacciones en el entorno del lugar para lograr una mejor experiencia vivida e incrementar así su compromiso con el medio natural, cultural, etc.

Lo que buscan los turistas en sus viajes es aprender algo diferencial, experimentar nuevas vivencias, desafiarse a sí mismos en el destino y conocer medios naturales como culturales que aún no han sido explorados, es por ello que el Manual de diseño de Experiencias Turísticas considera importante los siguientes factores para el visitante las cuales son:

- Antes del viaje  
En este factor se priorizan dos aspectos que son las expectativas, las cuales se entienden como las ideas previas que uno puede tener sobre un viaje, a su vez de comentarios y experiencias vividas de amigos que el turista tiene para complementar una decisión; también otro aspecto importante es la motivación, que en el turismo se puede manifestar como una curiosidad por lo exótico del lugar y poder escapar de la rutina del día a día para realizar una actividad.
- Durante el viaje  
En este factor se prioriza la percepción, que se define como el recibimiento del conocimiento o experiencia previa de los estímulos captados por nuestros sentidos, dando así una interpretación de los atractivos visitados que fueron apreciados por el turista.
- Después del viaje  
En este factor, se encuentran la memorabilidad, que es producida cuando una experiencia vivida por el turista es llevada positivamente como negativamente en el viaje y finalmente se encuentra la satisfacción, aspecto que espera cumplir el atractivo con el turista, cumpliendo o no cumpliendo sus expectativas de viaje.

De acuerdo a los factores del Manual de experiencias turísticas, se explicará, los términos importantes que se priorizan en el antes, durante y después de un viaje:

El término “Expectativas” según la RAE significa “Esperanza de recibir o conseguir algo”, a su vez, para Guizado (2016), “Las expectativas se producen de experiencias pasadas y comentarios de personas allegadas.”(p.10); no obstante, para Prada, Chillogallo, Crespo y Torres (2017), afirman que “Las expectativas que los turistas tienen antes y durante su estancia, se verifican cuando lo anhelado es reflejado con los bienes y servicios adquiridos, surgiendo de esta manera la satisfacción sobre la calidad de lo ofrecido.”(p.867); sin embargo, para María Gómez, Wilson Giraldo y Duvan Ramírez (2014):

Las expectativas deben ser comprendidas por los turistas, como el fenómeno de anticipación de un resultado a futuro, respecto a lo ofrecido por el destino turístico, además es una creencia desarrollada a partir de experiencias de viaje que pueden ser negativas o positivas (p.109)

Es por ello que las expectativas que tienen los turistas como de conocer y llenarse de conocimientos básicos, son influyentes para que ellos tengan una idea y una motivación de viaje antes de embarcarse a disfrutar su destino elegido.

Asimismo, para Beltrán y Parra (2017), “La motivación son las fuerzas socio psicológicas que disponen los turistas para elegir y participar en una actividad turística.”(p.43). Sin embargo, para Gosling y Pereira (2017), el término motivación “Son necesidades y deseos de escapar o descansar de la rutina que tienen los turistas en mente a la hora de viajar hacia un destino.”(p.65)

Es por ello que la motivación en el ámbito turístico es la acción que tiene un turista para impulsarse a realizar una actividad, con el fin de satisfacer sus necesidades.

Sobre el término “Percepción”, los autores Cacciutto, Corbo, Cruz, Roldan, Castelucci y Barbini, (2014), sostienen que “La percepción es el proceso donde las personas interpretan y organizan sus sensaciones e impresiones para poder producir experiencias significativas sobre el entorno al cual ellos visitan.” (p.02); por otro lado, para Barquín, Carre, García y Martínez (2015), dicen que:



La percepción es el proceso en la cual se reconocen las cosas observadas, dando una interpretación para tomar un significado, con el fin de elaborar juicios de acuerdo a las sensaciones que uno obtiene en un ambiente social, natural o físico. (p.46)

Finalmente, para Zarraga, Ceballos y Castillo (2017), “La percepción describe la acción de percibir mediante los cinco sentidos las imágenes, las interpretaciones, las impresiones o sensaciones externas de conocer u comprender algo.”(p.05)

Las definiciones anteriores indican que la percepción es explicada como las interpretaciones que uno puede tener mediante los sentidos durante un servicio que es adquirido en el destino para ser evaluado por los turistas.

Con respecto al término “Interpretación de viaje”, el autor Castañeda (2015), afirma que “La interpretación es producida por un cambio interno que tienen los turistas en el transcurso de su viaje, además de comprender el conocimiento que fue visualizado durante su visita.” (p.598). A su vez, para Rivera, García, Pérez, Gallardo y De la Cruz (2014), la interpretación de viaje:

Es un proceso que se compone en tres etapas: la experiencia, la cognición y la evaluación; además la interpretación es individual porque cada persona humana tiene particularidades propias en base a sus experiencias, ya que estas se dan a través de los sentidos, siendo la vista un factor importante para la interpretación. (p.1814)

Según lo dicho por los autores, la interpretación de viaje es muy importante para poder tener esas sensaciones de agrado en el transcurso del camino, ya sea a través de los sentidos y de una interpretación de lo vivido, llegando a tener una satisfacción memorable o no memorable.

No obstante, la satisfacción está vinculado con la memorabilidad, ya que también se relacionan con las experiencias positivas o negativas que puede tener un turista a la hora de evaluar un viaje, es por ello que el término “Satisfacción” según Artigas, Torres y Chasco (2014), definen que:

La satisfacción es especialmente la respuesta esperada donde se valoran aspectos positivos y negativos de los turistas hacia un atractivo turístico; también pueden ser a través de un estado afectivo o cognitivo; se puede decir que la satisfacción es la evaluación realizada por el turista, después de haber vivido muchas experiencias de viaje en el lugar. (p.395)

A su vez, para Bringas y Toudert (2016):

Lograr la satisfacción completa depende de los factores tangibles, como el contexto natural y la infraestructura donde se realiza la actividad turística, también de otros factores intangibles, como el trato recibido, la hospitalidad de la gente, la calidad del servicio y la imagen que transmite el entorno. (p.117)

Sin embargo, para José Prada y Sandra Pesantez (2017):

La satisfacción de un turista está relacionada con sus expectativas previas respecto a su viaje y que está relacionada de una forma directa con la lealtad y con el deseo de volver al lugar visitado, entendiéndolo así como la intención de volver a repetir el viaje y recomendarlo. (p.80)

Hoy en día, la satisfacción es un factor muy importante en el ámbito turístico, ya que es usado para medir las expectativas que tienen los turistas al llegar al destino, esto puede ser de gran ayuda para desarrollar y mejorar un bien o servicio para futuros turistas.

Asimismo, el término “Experiencias memorables” según la RAE significa “hechos de haber sentido o vivido algo único”; sin embargo, para Mateos (2013), “Las experiencias memorables son experiencias vividas que pueden ser inesperadas como fortuitas que causan sorpresa para muchos turistas.”(p.202); por otro lado, para Tung y Ritchie (2014), “Las experiencias memorables contienen 4 dimensiones y son: las expectativas, las emociones, las consecuencias por la experiencia y la recolección, que son las actividades que has realizado en tu viaje posteriormente para poder revivirlo.”(p.203)

Las definiciones de dichos autores dicen que el final de un viaje que es pensado o planificado, se resume solamente para buscar experiencias memorables, ya sea de lo bueno o malo que lo puedas pasar en el entorno y sentir si te divertiste o no en el lugar que escogiste, de todo ello se toman las decisiones para volver o no a visitar el destino y también de recomendar o no el atractivo a tu grupo de personas allegadas.

### **1.2.5 Atractivo eco turístico cataratas de Antankallo**

El ecoturismo es un término que está ligado con el recurso eco turístico que posee el distrito de Matucana y es por ello que daremos a conocer algunas definiciones del ecoturismo; ya que este concepto se dio a conocer por la Sociedad Internacional del Ecoturismo, donde dicen que el ecoturismo es viajar a lugares naturales y rurales donde se conserva el medio ambiente, además de una concientización y bienestar de las poblaciones locales; según lo definido, para

Ospina y Romero (2013), “El ecoturismo es una actividad donde la industria del turismo y pobladores de una localidad cooperan para que los turistas disfruten y aprecien la naturaleza y cultura de los recursos que contribuyen a un desarrollo sostenible.” (p.09). Sin embargo para Rosas y Correa (2016):

El ecoturismo es una modalidad turística y ambientalista que consiste en visitar las áreas naturales más relevantes de un lugar, sin alterar el entorno del medio ambiente; a su vez, dicha actividad ha crecido y es demandada por muchos turistas; siendo una buena opción para muchos países en desarrollo turístico. (p.566)

Dichas estas definiciones podemos decir que el ecoturismo es una actividad turística que se desarrolla sin alterar el medio ambiental o medio cultural la cual se visita, evitando así daños o problemas a futuro, beneficiando a las comunidades locales; dado estas definiciones se describe al recurso eco turístico llamado “Cataratas de Antankallo”, como un atractivo que se encuentra en el valle del río Rímac a una altitud de 2700 msnm y está ubicado en el distrito de Matucana, en el kilómetro 75 de la carretera central, en la Provincia de Huarochirí; el tiempo de viaje desde Lima a Matucana es de aproximadamente dos horas y media; el clima es seco, cálido y templado.

Las cataratas de Antankallo conocidas también como las cataratas de la amistad, son una de las caídas de aguas que se encuentran en Lima y que es el mayor atractivo turístico que tiene el distrito de Matucana, ya que es de fácil acceso para el visitante y que comprende con un sendero estrecho de 3 kilómetros, el recorrido tiene una duración de 2 horas aproximadamente en donde se comienza por la plaza Grau, que es la plaza principal del distrito, después el recorrido sigue pasando por los murales del pueblo de los olivos, pueblo donde los criadores se dedican a la crianza del ganado y la producción de leche, manjar blanco, mantequilla y queso entre otros; además, en algunas casas del lugar, hay murales que representan a los 32 distritos de tiene la provincia de Huarochirí como también se observan murales relacionadas a las costumbres y tradiciones del pueblo; a su vez que enseñan un mapa o una ruta de viaje para los visitantes que harán el recorrido hacia el destino.

Para tener acceso al recurso se debe pagar s/3.00 el ingreso para adultos, s/2.00 el ingreso para estudiantes y s/1.50 el ingreso para niños; mediante el ascenso por las montañas para llegar a las cataratas de Antankallo, el aire comienza a soplar más intensivamente, no obstante, la

caminata es sencilla para las personas que realizan por primera vez un turismo de aventura, la vista al paisaje es maravillosa, resaltando la imponente de los precipicios y montañas como también de los campos de manzano y membrillo; los pobladores hablan que la naturaleza a formado figuras en el lugar que son llamadas la “Cabeza de león” y el “Rostro de Cristo”, donde los visitantes pueden observar dichas formas estando en la cima del recorrido, además, se pasa por un camino llamado “Bosque de piedras”. Finalmente, después de pasar por un puente colgante, se encuentran las cataratas de Antankallo, donde dicho recurso tiene unas caídas de aguas de 30 metros; a su vez, en el lugar también hay zonas donde uno puede acampar.

### **1.3. Formulación del problema**

En el presente estudio de investigación, se ha planteado como problema general:

- ¿Cómo es la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?

#### **1.3.1 Problemas específicos**

Para absolver el problema general, se planteó los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuáles son las expectativas de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?
- ¿Cómo es la percepción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?
- ¿Cómo es la satisfacción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?

#### **1.4. Justificación del estudio**

El estudio de investigación es de gran utilidad porque en el lugar se carece de una relevancia científica que determine cómo fue la experiencia turística que tuvieron los visitantes nacionales que llegaron al lugar para realizar senderismo hacia las cataratas de Antankallo, también posicionar un atractivo eco turístico que es poco conocido y que dentro del Inventario Turístico del MINCETUR, solo se encuentra registrado como sitio natural; generando así un aporte importante para la propuesta que evalúa el distrito en desarrollar un Plan de desarrollo turístico local en marco de la meta 38 para la mejora de la gestión municipal y turística.

Además, este trabajo de investigación pretende determinar un estudio de la experiencia de viaje del turista, donde permita que la municipalidad del distrito de Matucana pueda articular bienes y servicios como la promoción y traslados por parte de las agencias de viajes, también dar a conocer más las comidas típicas, revalorar la infraestructura turística en los alojamientos, caseta de información, la señalización, mejoramientos en todo el sendero, guías, souvenirs, etc, para así lograr que la experiencia turística desde la primera instancia del visitante hasta la última de su retorno sea inolvidable, además de crear un aporte económico para los pobladores locales del distrito.

Finalmente, la investigación se desarrolló teniendo en cuenta los lineamientos del “Manual de diseño: Experiencias Turísticas” del Servicio Nacional del Turismo (SERNATUR), elaborado y publicado en Chile (2016), donde se encontraron conocimientos y orientaciones básicas para diseñar experiencias turísticas de mayor calidad, diversidad y atractivo, adaptándolo al trabajo de investigación y contribuir para la mejora del país, región y población en el futuro.

## **1.5. Supuestos/Objetivos del trabajo de investigación**

### **1.5.1 Supuestos o Hipótesis**

En esta investigación, no se consideró una hipótesis, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen que “En los estudios cualitativos, no se prueba una hipótesis, ya que estos se generan durante el proceso y se van perfeccionando cuando más datos se llega a tener, siendo así un resultado del estudio.” (p.41)

### **1.5.2 Objetivo general**

En el presente estudio de investigación, se ha planteado como objetivo general:

- Determinar la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo.

### **1.5.3 Objetivos específicos**

Para absolver el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las expectativas de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo.
- Determinar la percepción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo.
- Determinar la satisfacción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo.

## **II. Método**



El método empleado para el estudio de investigación fue de enfoque cualitativo, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El enfoque cualitativo es entender los fenómenos que exploran la perspectiva, puntos de vista e interpretaciones de los participantes en un entorno, con el propósito de examinar la forma en que las personas experimentan o perciben algo.”(p.358). En este enfoque buscaremos recoger información e interpretación basada en las experiencias turísticas de los visitantes nacionales que realizaron senderismo hacia las cataratas de Antankallo, además que se empleó el tipo de estudio aplicada, ya que se aplicaron modelos o teorías básicas para el procedimiento de la investigación.

La investigación también se enfocó en el método inductivo donde Hernández, Mendoza y Zapata (2013), sostienen que “El método inductivo comienza con hechos o realidades que parten de ser particulares para poder llegar a conclusiones generales.”(p.20)

## **2.1. Diseño de Investigación**

La investigación se enfocó en el diseño fenomenológico, donde se recogió información de los visitantes nacionales que realizaron senderismo en las cataratas de Antankallo mediante sus experiencias turísticas en el destino.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014), dicen que “El diseño fenomenológico consiste en comprender la perspectiva y los puntos de vista de los participantes sobre una situación en particular en base a sus experiencias individuales vividas.” (p.62)

## **2.2. Métodos de muestreo**

El estudio de investigación se desarrolló en el distrito rural de Matucana, provincia de Huarochirí, cerca de la ciudad de Lima, escenario que comenzó sus actividades turísticas en el año 2008, pero aún no era muy conocido y visitado por los turistas; ya en el año 2010, Matucana comenzó a hacerse más conocida gracias a los proyectos de inversión en mejoramientos de su sendero y por tener atractivos ecos turísticos como las cataratas de Antankallo, el distrito cuenta con un clima agradable y un sendero donde se puede realizar actividades deportivas como el trekking y el rapel, dichas actividades combinadas en un entorno natural; llegando a estar en la categoría 2, dentro de la jerarquización de corredores turísticos a nivel nacional (Oficina de desarrollo Turístico de Matucana,2018), además posee

una población amigable; facilitando al estudio de la experiencia turística de los visitantes que llegan para realizar el senderismo.

Para el estudio, se contempló a los vacacionistas nacionales jóvenes y adultos de 18 años hacia adelante, que llegaron al distrito de Matucana para realizar senderismo hacia las cataratas de Antankallo. Según registros de la Oficina de desarrollo turístico de Matucana (2018), el número de turistas son de 16079 anualmente, considerándose la temporada alta entre los meses de Enero hasta Abril, que son los meses de mayor flujo turístico en el distrito y del atractivo, debido a las altas caídas de agua que tienen las cataratas; la temporada media se observa en los meses de Mayo hasta Agosto y la temporada baja se refleja en los meses de Setiembre a Diciembre, por el poco flujo turístico y la poca caída de agua que tienen las cataratas; de ello, se consideró una muestra representativa para la entrevista y se tomó en cuenta a los visitantes nacionales que llegaron al distrito para realizar senderismo hacia su más importante destino eco turístico; todo ello con la finalidad de estudiar la experiencia turística y facilitar acciones de mejora e información para la gestión municipal en el distrito. El número de entrevistados fueron de 10 como mínimo, ya que los visitantes tuvieron poca disponibilidad y poca disposición por el ajetreo que les ocasiona la caminata hacia las cataratas, además de la poca afluencia turística en el distrito por los meses de baja caída de agua (Septiembre a Diciembre); de todo ello se representó la muestra del estudio. El tipo de muestreo empleado fue el no probabilístico, de tipo por conveniencia, donde Corral (2015), describe que “El tipo de muestreo por conveniencia facilita al investigador para la recolección de los datos.” (p.163)

En base a los objetivos específicos del estudio, se planteó una ruta metodológica descrita en la siguiente tabla, que por la misma naturaleza del estudio, llegó a sufrir un acondicionamiento mientras mayor acercamiento se tuvo de la realidad problemática.

### Ruta metodológica

Objetivos específicos	Variable de estudio	Categorías	Principales fuentes de información	Instrumento	Método
Identificar las expectativas de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo	Expectativa	Motivaciones previas antes del viaje	Entrevista a profundidad al visitante	Guion de entrevistas	Cualitativo
Determinar la percepción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo	Percepción	Interpretación de los bienes y servicios adquiridos en el viaje	Entrevista a profundidad al visitante	Guion de entrevistas	Cualitativo
Determinar la satisfacción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo	Satisfacción	Experiencias positivas o negativas de lo esperado y recibido de la expectativa de viaje	Entrevista a profundidad al visitante	Guion de entrevistas	Cualitativo

*Tabla 2:* Ruta metodológica.

Fuente: Elaboración propia

Además, en este trabajo que es de enfoque cualitativo, hemos realizado la siguiente trayectoria metodológica:

<p>Fase Pre - Activa</p>	<p>Al principio, en el trabajo de investigación hemos tomado en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preconcepciones</li> <li>• Aproximación temática</li> <li>• Información previa</li> <li>• Fundamentos teóricos</li> <li>• Problemas y objetivos</li> <li>• Método, diseño y tipo</li> <li>• Población, muestra y muestreo</li> <li>• Validez y confiabilidad</li> <li>• Prueba piloto</li> <li>• Materiales, recursos y cronograma</li> </ul>
<p>Fase Interactiva</p>	<p>Se continuó con el trabajo de campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad del instrumento</li> <li>• Aplicación de guía de entrevista</li> <li>• Observación de Campo</li> <li>• Transcripción de los resultados</li> <li>• Descripción de resultados</li> <li>• Análisis preliminar de datos obtenidos</li> </ul>
<p>Fase Post - Activa</p>	<p>Finalmente, se elaboró el informe final:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de resultados</li> <li>• Discusión de resultados</li> <li>• Conclusiones</li> <li>• Recomendaciones</li> </ul>

*Tabla 3:* Trayectoria metodológica.

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Rigor científico: Operacionalización de variables

UNIDAD TEMÁTICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	COMPONENTES TEMÁTICOS	ITEMS	INFORMANTE CLAVE
Expectativa	Para María Gómez, Wilson Giraldo y Duvan Ramírez (2014), dicen que “Las expectativas deben ser comprendidas por los turistas como el fenómeno de anticipación de un resultado a futuro, respecto a lo ofrecido por el destino turístico, además es una creencia desarrollada a partir de experiencias de viaje que pueden ser negativas o positivas.” (p.109)	Motivación de viaje	¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?	Visitante
			¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo?	Visitante
			¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana?	Visitante
Percepción	Para Roció del Carmen Barquín, Elizabeth Carre, Maribel García y Ana Martínez (2015), dicen que “La percepción es el proceso en la cual se reconocen las cosas observadas, dando así una interpretación y tomando un significado, con el fin de elaborar juicios de acuerdo a las sensaciones que uno obtiene en un ambiente social, natural o físico.”(p.46)	Interpretación del viaje	¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?	Visitante
			¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?	Visitante
			¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?	Visitante
			¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?	Visitante
Satisfacción	Para José Prada y Sandra Pesantez (2017), dicen que “La satisfacción de un turista está relacionada con sus expectativas previas respecto a su viaje y que está relacionada de una forma directa con la lealtad y con el deseo de volver al lugar visitado, entendiéndolo así como la intención de volver a repetir el viaje y recomendarlo.” (p.80)	Experiencias memorables	¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?	Visitante
			¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?	Visitante
			En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta ¿Volvería a visitar el atractivo?	Visitante

Tabla 4: Operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia

### Consistencia lógica

Para fines de esta investigación, el instrumento que se utilizó fue validado por un equipo de expertos que tienen referencia sobre el tema de las experiencias turísticas.

Nombres del experto validador	Grado o Título
Luisa Isabel Ipanique García	Magister
Frank David Huamaní Paliza	Magister
Elizabeth Segovia Aranibar	Magister

*Tabla 5: Consistencia lógica*

Fuente: Elaboración propia

### Credibilidad

El trabajo ha sido revisado constantemente con la técnica cualitativa llamada “técnica del amigo elegido”, la cual tiene como propósito que un compañero de nuestra casa de estudio revise los instrumentos.

### Confirmabilidad

Todas las entrevistas fueron grabadas y almacenadas en su integridad, asimismo, se transcribió fielmente el total de las entrevistas, ya que esto hace alusión a los resultados que se obtuvieron durante la investigación y estos fueron verdaderos por las personas que visitaron el destino; es por ello que se realizó las transcripciones de las entrevistas, para tener mayor veracidad y respaldo de la información brindada hacia los visitantes, dicha base de datos puede ser consultada por quien lo requiera.

Asimismo, durante la realización del trabajo de campo, el ítem 1: ¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?, se repetía y si asimilaba con el ítem 4, donde la pregunta de este ítem era ¿Qué expectativas tuvo sobre las cataratas de Antankallo?; a la hora de la entrevista, los visitantes respondían similar esas dos preguntas, es por ello que se eliminó la pregunta del ítem 4 para quedarnos con la primera, asimismo, los ítems 8 y 9 fueron separados en dos preguntas para el mejor entendimiento de los visitantes, ya que anteriormente la pregunta fue ¿Qué experiencias positivas o negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?. Todos estos cambios permitieron realizar una

entrevista más integra y entendible para los visitantes nacionales, todo ello con el fin de que respondan los objetivos de la investigación, dicha técnica utilizada fue la “confiabilidad del instrumento in situ”.

### **Transferibilidad**

El instrumento ha sido revisado de forma exhaustiva por un experto del tema y se aplicó la técnica de revisión del ítem por ítem, donde se modificó y preciso los ítems 1, 3, 9,10, esta técnica de confiabilidad ayudó a replicar el instrumento, diferenciándolo de otras investigaciones y contextos similares.

#### **2.4. Análisis cualitativo de los datos**

Para el análisis e interpretación cualitativa de los datos, se consideró las variables de estudio como la expectativa, la percepción y la satisfacción; cuales se desprendieron de los objetivos del estudio de investigación, por ello se escogieron las entrevistas como instrumento de recolección de datos que fue de gran ayuda para recoger información en el campo, además, se utilizó los guiones de entrevistas, donde las preguntas fueron elaboradas y brindadas para los entrevistados para un mejor conocimiento. Finalmente, se procesó la información obtenida mediante las fichas de transcripción del entrevistado y la matriz de análisis del discurso, todo ello con el fin de obtener información clave sobre sus experiencias turísticas vividas durante su recorrido.

#### **2.5. Aspectos éticos**

Se tuvo en cuenta la veracidad de los resultados obtenidos como también el respeto por la propiedad intelectual de los autores que fueron utilizados para realizar el estudio; además se veló por el respeto de las convicciones políticas, religiosas y morales: el respeto por el medio ambiente y la biodiversidad del lugar como también de la responsabilidad social; jurídica y ética; a su vez se respetó y protegió la identidad de los entrevistados que participaron en el estudio y se respetó totalmente su honestidad.

### **III Descripción de resultados**



### **3.1 Sobre la experiencia turística de los visitantes**

El objetivo general fue explicar ¿Cómo es la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?, y dado a ello, las expectativas, percepciones y satisfacciones fueron cumplidas satisfactoriamente; sin embargo, el recurso no estaba en una temporada alta de caídas de agua, algo que no fue un problema, ya que influyó más la apreciación que tuvieron los visitantes sobre el clima y el paisaje natural, también pasar por obstáculos dificultosos en el sendero, motivó más en conocer y llegar a las cataratas; a su vez, tuvieron impresiones positivas tales como perros guías de los mismos pobladores y sensaciones de relax una vez estando en el recurso. Dicho esto, la aventura de realizar turismo mediante un sendero fue agradable y satisfactoria, la cual se concluyó en un recuerdo memorable. Finalmente, podemos decir que las expectativas de viaje fueron cumplidas, ya que los visitantes regresarían y recomendarían a realizar la caminata hacia las cataratas de Antankallo de principio a fin, para obtener así una experiencia turística inolvidable.

### **3.2. Sobre las expectativas de los visitantes**

Las expectativas que tienen los visitantes nacionales a la hora de llegar a Matucana, es saber si el atractivo cumple con lo que ellos esperan, saber si el motivo por el cual vienen, que es realizar turismo combinado a una actividad deportiva como el senderismo y en otras ocasiones poder practicar el rapel, sea satisfactorio; los visitantes también cuentan con una información previa de amigos y familiares que han realizado la caminata hacia las cataratas, ya que, en estos tiempos existe el internet y las redes sociales para visualizar muchas fotos y esperan que el entorno del lugar sea como en las fotografías; además, a muchos les motiva el factor económico, ya que es barato y accesible llegar; a su vez, los visitantes esperan encontrar un clima natural típico de la sierra y un entorno amigable por parte de los pobladores, también buscan servicios turísticos complementarios, ya sea restaurantes que ofrezcan comidas típicas, hoteles u hostales accesibles para uno, guías turísticos en el camino, seguridad en dirección hacia las cataratas o en la misma plaza principal, servicios higiénicos, transportes, suvenires, etc. Estos son los factores que buscan y esperan los visitantes antes de realizar su viaje a Matucana y así poder vivir una experiencia buena y agradable desde el primer momento que lleguen.

Con respecto a las expectativas, se ha realizado un análisis en base a las motivaciones, información previa de las actividades y servicios turísticos. Los motivos principales que uno tiene para visitar las cataratas de Antankallo, es poder realizar una actividad de aventura como el senderismo y el rapel en dirección a las cataratas, que el sendero genere una buena impresión y saber si el atractivo genera grandes caídas de agua; por otro lado, también hay motivos que influyen como es el tema económico, ya que el tramo de Lima – Matucana es 2 a 3 horas de viaje y el costo es barato a comparación de otros lugares turísticos cercanos.

Se tomó la opinión de los entrevistados, donde las preguntas fueron categorizadas en base a sus factores externos, donde se identificó el motivo por el cual ellos visitan las cataratas de Antankallo; asimismo, La entrevistada N°1, dijo que lo que realmente quería es hacer turismo y conocer las cataratas de Antankallo, saber si las cataratas son bonitas, pequeñas o grandes, ya que es uno de los atractivos que más recomiendan a la hora de ir a Matucana, a su vez, el entrevistado N°3, dijo que sus motivos para viajar a Matucana fue el buen clima y sus caídas de agua espectaculares, además que es barato y fácil de llegar; también la entrevistada N°7, dijo que el motivo que le animo a viajar fue de realizar una caminata larga hacia las cataratas de Antankallo, en compañía de sus amigos; por otra parte, la entrevistada N° 8, opino que el motivo fue hacer un camping con su pareja y amigos, para que tengan una experiencia única con la naturaleza. Finalmente, la entrevistada N°9, dijo que quiso conocer el atractivo, porque le comentaron que el entorno de las cataratas era un lugar muy tranquilo para disfrutar y relajarse, además de pasar un momento de aventura cerca a Lima.

Sobre la información previa que tienen los visitantes antes de emprender su viaje hacia las cataratas de Antankallo, ellos recopilan las experiencias pasadas de sus amigos o familiares, también observan fotos en las redes sociales y agencias de viajes por internet que a veces promocionan el recurso; cabe resaltar que el distrito no cuenta con agencias de viajes en su alrededor, solo un centro de información llamado la Oficina de desarrollo turístico, que está cerca a la plaza principal, que es llamada la Plaza Grau; aquí algunos visitantes se informan de las actividades que se pueden realizar, de las temporadas que tienen las cataratas y en general de todo los atractivos de Matucana.

Según descrito por los entrevistados, se formuló las preguntas en base a una categoría; los que tienen buena información y mediante ello, la entrevistada N°1, dijo que la información previa que obtuvo del lugar, fue que la caminata era de una hora y media, que tiene una entrada de tres soles adulto, estudiantes dos soles, niños un sol cincuenta, aparte de ello que debes llevar agua, llevar gorrito y bloqueador por el calor, además supo de las actividades que se realizan como es el trekking y la práctica del rapel, pero le dijeron que esta última actividad se realiza en fechas específicas como semana santa o fiestas patrias; también el entrevistado N°5, comentó que la información previa que tuvo fue por medio de sus amigos, ellos le informaron en todo ya sea en el presupuesto que tenía que llevar y las provisiones que debía de traer, él se preparó para todo y las actividades que le detallaron para realizar era hacer una caminata en un buen entorno natural como el bosque de piedras; por otro lado, la entrevistada N°8, cuenta que antes de venir al distrito, se informó mediante las redes sociales si se podían hacer tours, pero decidió venir con sus compañeros a la aventura, ya que no es difícil llegar y que es barato; a su vez, preguntando a los pobladores sobre las actividades, se animaron a hacer la caminata y rapel, pero estos les dijeron que la actividad como el rapel se realiza solo en temporadas altas.

Con respecto a la expectativa de los servicios turísticos que tienen los visitantes, es encontrar un hospedaje donde se pueda dormir, restaurantes que ofrezcan comidas típicas, servicios complementarios como los baños, seguridad, estacionamientos, tachos de basuras, personal de guiado, centro de información sobre las actividades a realizar; también que ofrezcan tours, productos artesanales, agencias de viajes, paseos a caballo, área de camping, transportes para el ida y vuelta de Lima a Matucana.

Sobre la opinión de los entrevistados, las preguntas fueron divididas en dos categorías: buenas expectativas y malas expectativas. En la categoría de buenas expectativas, el entrevistado N°2, dijo que las expectativas que tuvo se cumplieron, ya que hay buena infraestructura en la plaza como restaurantes y hostales, también una infraestructura básica en el camino, además que los mismos pobladores brindan información para poder llegar al sendero; según esto, el entrevistado N°3, comentó que la información que se obtiene mediante las redes sociales y medios escritos por internet sobre el distrito, es que se podía encontrar diversidades de gastronomías propias; estas fueron cumplidas en los restaurantes y en los mercados cerca a la

plaza; a su vez, se pueden hacer paseos a caballo, pero no vio nada de ello; dicho esto, la entrevistada N°6, encontró restaurantes, hospedajes y quioscos donde vendían helados artesanales y se sintió muy bien con todo ello; además, la entrevistada N°7, dijo que encontró servicios turísticos, ya que estuvo alojada en el hostel Grau que está cerca a la plaza e hizo su parada por la noche en Matucana, optó también por los servicios de un restaurante, donde cenó y finalmente hizo compras de algunos recuerditos para llevarlos a casa.

En la categoría sobre las malas expectativas, la entrevistada N°1, dijo que sus expectativas en los servicios turísticos era el guiado y no vio mucho de ello, solo hay algunos orientadores, después observo hoteles que son regulares y que el distrito no contaba con agencias de viaje; dicho esto, el entrevistado N°4, dijo que tenía su auto y que esperaba un estacionamiento de mejor infraestructura y que esté vigilado por alguien que le dé seguridad, pensó que el vigilante de la entrada al distrito lo iba a cuidar, pero lo dirigió hacia el campo, ya que el entrevistado quería un estacionamiento más cercano a las cataratas, dicho entorno es cuidado por los mismos pobladores, creando un descontento en él; sin embargo, la entrevistada N°9, opino que esperaba encontrar un guía turístico pero solo vio a una persona que cobraba en la entrada del camino y no le inducía a realizar la caminata, también observó en la plaza restaurantes y hostales regulares. Finalmente, el entrevistado N°5, habló que sus expectativas del lugar eran que no hubiesen servicios turísticos como restaurantes y hostales, además que no se cuente con una plaza principal y que el distrito fuera algo minoritario con los servicios complementarios.

### **3.3. Sobre la percepción de los visitantes**

La percepción que tienen los visitantes nacionales a la hora de llegar al distrito, es poder sentir un clima agradable y respirar el aire típico de la sierra, además que sea un buen complemento cuando se realice la caminata hacia las cataratas de Antankallo; por otro lado, buscan que el camino sea un tramo de poca dificultad y que cuente con un mejoramiento turístico, ya sea con señaléticas para poder guiarse hasta el destino, barandas, miradores paisajísticos, guías turísticos, lugares para acampar, servicios higiénicos, etc; también buscan tener una buena impresión del entorno paisajístico y que sientan que valió la pena el esfuerzo de llegar hasta el final, así poder darse un momento de relajación y desestresarse en las cataratas.

Sobre la percepción, se ha realizado un análisis en base al clima, la dificultad del camino, la apreciación de los servicios adquiridos como visualizados en el lugar e impresiones o sensaciones que se tienen estando en las cataratas de Antankallo; con respecto al clima, es agradable porque es puro y fresco, por las mañanas hace calor, sin dejar de correr un fuerte aire y por las noches hace mucho frío, puede decirse que los visitantes buscan este clima para alejarse de la contaminación que hay en Lima, además que en Matucana se disfruta del paisaje y del cielo celeste que es ideal para unas buenas fotos en las redes sociales, el paisaje también influye cuando es temporada alta, ya que el entorno es verdoso a comparación de la temporada baja, donde el paisaje es seco y amarillo; pero en general, son perfectos para la actividad a realizar.

Según los comentarios de los entrevistados, las preguntas fueron categorizadas en base a una buena percepción, donde la entrevistada N°1, comento que el clima es cálido porque en las mañanas hace calor y en las tardes frío, también que es distinto a comparación de Lima, porque muchos vienen escapando de la contaminación del humo de la ciudad y aquí uno puede despejarse del congestionamiento vehicular que es ocasionada por el tráfico, ya que acá tienes una vista paisajística, natural y hermosa que puedes observar mediante los miradores; por otro lado, el entrevistado N°2, dice que el clima es agradable, por el calorcito y el aire que es característico de la sierra, todo estos aspectos hacen que la caminata sea emocionante; además, el entrevistado N°4, dijo que el clima es soleado y el cielo es azul con celeste, en cambio en Lima el color del cielo es gris; a su vez, la entrevistada N°6, comento que hizo frío como a la vez calor y que en un momento llovió, pero no fue fuerte; el paisaje es hermoso porque es diferente verlo en fotos como presenciarlo en persona. Finalmente, la entrevistada N°7, dijo que el clima era muy tropical, ya que lo considero muy bonito para poder realizar senderismo y tomarse muchas fotos, aparte del avistamiento que es natural y paisajístico.

Sobre la apreciación que pueden tener los visitantes nacionales durante su estadía en Matucana en diferentes servicios turísticos, fue muy variada, ya que dependió del servicio turístico que uno escogía, aquí puedes optar por los servicios que están alrededor de la Plaza Grau, que por lo general el costo es regular y accesible para algunos: por otro lado, en dirección al sendero, se pasa por el pueblo de los olivos, donde los pobladores comercializan sus productos hechos de forma natural como mantequillas, yogures, helados artesanales, comidas, etc. Aquí los

viajeros se llevan una buena apreciación de lo ofrecido, asimismo, hay visitantes que solo visualizan los servicios, porque solamente vienen para recorrer el sendero y tener un día de relax en las cataratas; un factor importante es que el distrito no cuenta con guías turísticos, pero si con un centro de información; ahí se puede saber cómo es la atención de los pobladores hacia un visitante cuando se necesite de una ayuda; por lo general los pobladores son amigables.

Según la opinión de los entrevistados, las preguntas fueron categorizadas en buena apreciación y mala apreciación. En la categoría de buena apreciación, el entrevistado N°3, opino que dirigiéndose en camino al sendero, pudo visualizar restaurantes y hostales alrededor de la plaza, además encontró productos como leches, yogurts, quesos, manjar blanco, etc, del ganado de los mismos pobladores que ofertan sus productos a la hora de empezar o terminar el recorrido, productos que llevo para su casa; a su vez, el entrevistado N°5, dijo que compro algunos recuerdos en la plaza, como llaveros con logos de las cataratas y que fue a un restaurante donde comió algo tradicional como el chicharrón de trucha, quedando muy satisfecho; por otro lado, la entrevistada N°6, dijo que no adquirió ningún servicio, solo realizo la caminata, pero hizo una parada para comer helados y productos artesanales de los pobladores en el pueblo de los olivos; por otra parte, la entrevistada N°7, dijo que su apreciación fue aceptable, porque el hostel donde estuvo toda la noche fue bueno y le atendieron muy bien; ya por la mañana realizo el trekking.

En la categoría de mala apreciación, el entrevistado N°2, comento que en la plaza, los restaurantes sirven mala comida, y que el servicio hacia el turista es regular porque no te atienden como uno espera; además, el entrevistado N°4, dice que el estacionamiento era muy pobre, también que no hay guías turísticos; solo se guio por los pocos letreros que veía en el sendero, dedujo que el entorno era así por la temporada baja que atraviesa el atractivo. Finalmente, la entrevistada N°9, comento que su apreciación no fue buena, ya que no encontró guías turísticos, aparte que en el restaurante donde almorzó, no le ofrecieron un buen servicio y atención.

Sobre el camino, los visitantes comienzan en el pueblo de los olivos, hasta llegar a una caseta de información, donde debes pagar para poder hacer la caminata, la caseta está a cargo de un poblador del distrito, que de acuerdo a las ventas se estima un aproximado de cuantas personas

visitan el atractivo en el año; pasando la caseta es la parte más tediosa del viaje, ya que es difícil subir si no llevas las zapatillas adecuadas, cosa que varios no hacen pensando que el sendero es fácil; además, el camino cuenta con tierras resbaladizas, haciéndose un poco dificultoso el comienzo pero sencillo durante el transcurso, el sendero no cuenta con muchas barandas de ayuda, algo que se nota hasta llegar al final; sin embargo, en la primera parte los visitantes hacen algunas paradas, ya que se cuenta con pasajes de descanso y algunos miradores, también se observan tachos de basura que no tienen significancia porque algunos turistas botan sus desperdicios en todo el camino, dando a entender que no cuentan con una conciencia sobre el medio ambiente; en temas de avisos y señalética, es nula, solo estos se observan al comienzo y al final del tramo; por otro lado, los visitantes pueden observar la cara de cristo y la cabeza de león, que son formaciones de figuras que se notan en los cerros, también de presenciar un bosque de piedras; los turistas se toman su tiempo para hacerse algunas fotos. En conclusión, la caminata es dificultosa al principio, ya que es una subida estrecha, pero después se vuelve recta y horizontal hasta llegar a las mencionadas cataratas de Antankallo, el clima ayuda mucho aunque para otros no por el calor; sin embargo, es ideal realizar el senderismo en compañía para tener una experiencia inolvidable.

Sobre la opinión de los entrevistados, las preguntas fueron categorizadas en fáciles y difíciles. En la categoría fácil, el entrevistado N°3, opino que al visitar las mencionadas cataratas, tuvo muchas sorpresas, porque el tramo es un poco difícil y solo está señalizado con algunos paneles de información y que estos fueron de gran ayuda para poder llegar a las cataratas, también pudo visualizar la popular cabeza de león y el rostro de cristo, que son observadas desde lo lejos de un cerro, también paso por las formaciones rocosas llamadas bosque de piedras; no obstante, el entrevistado N°5, dijo que el camino al inicio era un poco estrecho y dificultoso, pero después se vuelve más sencillo, ya que avanzando se va mejorando, además de que el camino cuenta con algunos miradores para poder descansar y poder tomarse fotos con el entorno del paisaje; la señalización es mínima pero básica; asimismo, la entrevistada N°8, dijo que el sendero contaba con algunas señalizaciones y que la persona que atendía en la caseta de información, no lo hizo de la mejor manera; sin embargo, para ella la caminata fue fácil de realizar.

Asimismo, en la categoría difícil, la entrevistada N°1, opino que el inicio de la caminata le pareció difícil, ya que se quería ir del lugar habiendo pasado media hora, pero se dijo a si misma que podía hacerlo, aparte que quería conocer si o si las cataratas y lo logro; a su vez, el entrevistado N°2, comento que la caminata le gusto, un poco difícil es pasando la caseta de información, ya que se tiene que pasar por una pendiente que es brava y dificultosa que te desalienta, pero al final para él, la caminata llevo a hacer algo intermedio; por otra parte, el entrevistado N°4, opino que la caminata le dejo con el polo mojado por el calor y sintió que el camino es bastante agotador, sin embargo, cuando logro llegar a las cataratas se emocionó, porque era una persona de peso y estuvo acompañado de su hijo; a pesar de muchas horas, sintió que su cansancio valió la pena; no obstante, comentó que el camino contaba con poca señalización. Finalmente, la entrevistada N°10, opino que fue muy difícil realizar la caminata, ya que sentía que algunas partes del suelo eran muy lisas por culpa de la tierra y piedras que habían en el sendero, también de no contar con barandas de ayuda en dirección a las cataratas, debido a ello tuvo algunas caídas, también sintió que la altura le afecto un poquito.

Sobre la impresión que los visitantes tienen a la hora de llegar a las cataratas, es simplemente que al presenciarlas, les cause mucho asombro, esto depende también de la temporada en la que uno va; además ellos esperan sentir esas vibras de relajación, alivio y confort por haber llegado a la meta que son las tan ansiosas cataratas, donde puedan tomarse fotos, descansar y relajarse por un momento del estrés del día a día o del trabajo; mojarse con las caídas de agua es posible si traes una ropa de recambio; otros visitantes llegan para poder pasar la noche acampando en compañía de sus familias o amigos, ya que dicha área cuenta con servicios higiénicos simples y algunos tachos de basura.

Se tomó la opinión de los entrevistados, donde las preguntas fueron categorizadas en buena y mala impresión. En la categoría buena impresión, la entrevistada N°1, dijo que las cataratas se encuentran pasando un puente colgante y que son muy bonitas, el agua que se esparce es totalmente fría y abundante, también te puedes dar un baño por el cansancio ocasionado por el sol y la caminata; por otra parte, la entrevistada N°7, opino que la sensación que tuvo al llegar es de relajación y desestres, de vivir otro ambiente y respirar las brisas del aire, además de poder ver las caídas de aguas de las cataratas; a su vez, pudo salir del tráfico de la ciudad; sin embargo, para la entrevistada N° 8, conto que la sensación que tuvo fue buena, ya que le



encantó el paisaje, el ambiente alrededor de las cataratas y el sonido de la naturaleza; adicionalmente, se animó a realizar un día de camping con sus amigos.

Para la categoría mala, el entrevistado N°2, dijo que la impresión que tuvo de las cataratas, fue que su explanada es bonita, los servicios higiénicos que estaban en el entorno estaban limpios, pero lastimosamente las cataratas no contaban con bastantes caídas de aguas, por la temporada baja reflejada en estos meses; por otro lado, el entrevistado N°5, dijo que la impresión no fue agradable, porque las cataratas no estaban en temporada y eso lo desmotivó un poco, sin embargo se mojó con la poca agua que había por el fuerte calor. Finalmente, la entrevistada N°9, opino que la impresión que tuvo fue de sorpresa y desagrado, porque desde lejos escuchaba las caídas de agua, pero al llegar su impresión fue triste, ya que las cataratas eran pequeñas y con poca agua, en la caseta le informaron que no era temporada de lluvia, por lo tanto las caídas de agua serían pequeñas.

### **3.4. Sobre la satisfacción de los visitantes**

La satisfacción es la evaluación final que buscan los turistas cuando viajan a un lugar y en este caso los visitantes nacionales que realizaron un viaje para practicar senderismo hacia las cataratas de Antankallo, en el distrito de Matucana, quieren irse satisfechos por toda la experiencia recopilada en su recorrido, ya sea por los servicios adquiridos y por la atención brindada por parte de los pobladores del lugar, por la apreciación del clima y paisaje que es relajante para un día de desestres, además del confort de poder llegar al final de un sendero, todo ello con el fin de llevarse consigo experiencias positivas de viaje. Finalmente, el recurso llegó a cumplir con sus expectativas, siendo recomendable para las amistades y familiares de ellos, adicionalmente, los entrevistados no dudarían en volver a realizar la caminata en otro momento.

Con respecto a la satisfacción, se realizó un análisis en base a las experiencias positivas y negativas, también saber si el atractivo cumplió o no con las expectativas de viaje de los visitantes nacionales. Sobre las experiencias positivas que se pueden tener a la hora de realizar senderismo hacia las cataratas de Antankallo, se pudo apreciar que tuvieron un momento de relax y salieron del estrés del día a día que se vive en la ciudad de Lima o en sus trabajos, también de vivir una experiencia de aventura y respirar un aire puro en un entorno natural, además de sentir las brisas que emana las cataratas de Antankallo; no obstante, uno puede

compartir experiencias de viaje con amigos y familiares, ya sea en el transcurso de la caminata o simplemente poder acampar cerca al destino eco turístico; el inicio del sendero generó experiencias positivas para muchos, porque desde el comienzo del tramo se puede presenciar a algunos perritos guías que son mascotas de los mismos pobladores, ellos son muy amigables, observados y muy comentados en el lugar, ya que ellos te acompañan desde el inicio de tu viaje hasta llegar a las cataratas, generando una buena sensación de diversión. Finalmente, en el camino los visitantes pueden encontrar algunas diversidades de animales como tarántulas, serpientes, lagartijas, etc; algo que causo asombro en algunos como que en otros no, pero lo toman como una experiencia única, porque estas especies no se ven a menudo en la ciudad.

Según la opinión de los entrevistados, la entrevistada N°1, dijo que la experiencia positiva que vivió fue que el lugar te ayuda demasiado a desestresarte, ya que tienes una caminata de aventura y esto mejora si vas acompañado con amigos o con la familia, todo ello es muy bonito, además los perritos guías que hay en el lugar te persiguen, no te piden nada y solo te acompañan, uno mismo le puede dar agua o comidita durante el camino o llegando a las cataratas, sin duda algo que siempre recordara; sin embargo, el entrevistado N°2, comento que su experiencia positiva fue poder hacer la caminata con su familia y amigos, también esta actividad es buena para salir del estrés del día a día, además, sin mucho gasto puedes conocer el distrito de Matucana; la comida es en parte accesible y los helados artesanales son muy deliciosos, en su experiencia también encontró una tarántula, cosa que le sorprendió bastante, porque nunca había visto una en su vida; asimismo, el entrevistado N°4, dijo que su experiencia positiva fue despejarse de la presión del trabajo y de compartir más tiempo con su hijo, a su vez se cruzó en el camino con un perro que les acompañó todo el día, dándole diversión sana a su hijo, que más jugaba con él; por otro lado, la entrevistada N°7, dijo que la experiencia positiva que tuvo, fue de tener un buen servicio del hostel y restaurante que opto, sintió que la atendieron muy bien; por lo general, ella lo paso con sus amigos durante su estadía y en su recorrido encontraron a los perros guías que les acompañaron hasta llegar a las cataratas, fue una experiencia positiva y memorable para ella, ya que se tomó muchas fotos para sus redes sociales.

Sobre las experiencias negativas que se pueden presentar, es que no hay tanta conciencia ambientalista en el entorno eco turístico, ya que los visitantes botan sus desperdicios por el camino o cerca del recurso; a la hora de acampar alrededor de las cataratas, también hacen lo mismo, botando la basura habiendo tachos y esto en el futuro puede ser un gran problema para el recurso, además algunos visitantes no están tan contentos con el servicio ofrecido de los negocios que están en la plaza principal, porque sienten que la atención y la calidad es muy simple; otro aspecto importante es la poca señalética y mejoramiento que tiene el sendero, es algo que se ha mejorado en los años, pero aún se puede experimentar que en el camino se cuenta con sitios que son peligrosos de cruzar, inclusive muchos resbalan y sufren caídas, que en el momento causan risa, pero que después puede volverse un accidente; también no hay guías, causando molestias en el recorrido del viaje.

Se tomó la opinión de los entrevistados, donde el entrevistado N°3, opino que se podía hacer avistamiento de cóndores en el bosque de piedra, pero por el bullicio de la ciudad, ya no se las pueden observar, porque quizás hayan migrado a otros lugares más tranquilos, esto fue su descontento y se quedó con las ganas de ver a estas aves, pero se entiende que ellos buscan un medio natural; no obstante, el entrevistado N°5, opino que deben mejorar las señalizaciones porque son muy básicas, también complementar un poco más el cercado en el sendero, ya que el aire es fuerte aquí y nadie está libre de tener un accidente, además, la contaminación es un impacto negativo que se observa y que la gente deba ser más consiente en cuidar el medio ambiente; por otro lado, la entrevistada N°6, no ha visualizado que haya un guía que le dirigiera por donde deba ir, gracias a la ayuda de los pobladores, ella se guió, también no encontró tantos tachos de basura y observo que los mismos pobladores que tienen su ganado en sus campos, dejaban que hagan sus excrementos en el camino, fue algo que no le gusto porque causan una contaminación en la naturaleza; sin embargo, para la entrevistada N°8, su opinión fue que no tuvo experiencias negativas en la plaza, todo estaba en orden, pero en el transcurso del viaje hubo un poco de basura en el camino, siente que no es de los pobladores, sino de los mismos turistas, ya que hay tachos que no les dan uso, pregunto a los pobladores si botaban y limpiaban los desperdicios que quedaban en los tachos y les respondieron que sí, cree que los propios visitantes deberían tener esa coherencia, que si van a un lugar deberían de cuidarlo, mucho más si está en un ambiente natural, uno debe ser educado y limpio. Finalmente, la entrevistada N°9, dijo que las personas que vienen a realizar turismo, no

comprenden de la limpieza en dirección a las cataratas y en el entorno de la zona de camping, esto en lo particular le fastidia, ya que no cuidan y protegen el medio ambiente.

En general, los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo desde el inicio hasta el final del tramo, llegaron a cumplir con sus expectativas de viaje, ya que vivieron una aventura mezclada a un entorno eco turístico, gozando de un buen clima y teniendo buenas experiencias, muchos de ellos volverían a repetir el recorrido en otra ocasión; aunque hay algunas cosas que aún se deben mejorar como la revaloración de la infraestructura turística del distrito y el mejoramiento del mismo sendero, pero el atractivo si cumple con lo que uno espera, también es barato y accesible llegar; además, la caminata no es tan larga, sin embargo, es un poco difícil al comienzo pero después se torna sencillo, cumpliendo así las expectativas de muchos visitantes que salen de la rutina que viven día a día en la ciudad y llegan aquí para tener una experiencia divertida.

Según la opinión de los entrevistados, las preguntas fueron categorizadas en “si cumplió con las expectativas” y en “no cumplió con las expectativas”. En la categoría “si cumplió con las expectativas”, la entrevistada N°1, dijo que las cataratas cumplió con sus expectativas y que volvería a visitar el atractivo, sin importar que al inicio del tramo fuera difícil, ya que no salía a caminar desde hace mucho tiempo, también el paisaje fue bonito y ayuda a relajarte; además, lo recomendaría bastante a sus amigos si desean ir en grupo o solos para despejarse; no obstante, ella dijo que traigan gorrita y bloqueador, menos repelente, porque no hay mosquitos; asimismo, el entrevistado N°2, opino que el atractivo si cumplió totalmente con sus expectativas, porque a pesar de no estar en temporada alta, sintió una sensación de curiosidad a la hora de hacer la caminata, eso le atraía más para poder llegar a las cataratas; por otro lado, el entrevistado N°5, comento que sí cumplió con sus expectativas de viaje pero que en un principio pensó que sería una pérdida de tiempo, sin embargo se va satisfecho por lo emocionante que fue hacer senderismo y llegar hasta las cataratas, siendo la primera vez que lo visita, ahora comenzara a recomendar este atractivo a sus amigos para que lo visiten a través de sus fotos y videos que colgara en sus redes sociales, además de informarles cuanto deben traer de presupuesto y si tiene la oportunidad de venir otra vez, bienvenido sea, ya que siente que aquí podría vivir mejores experiencias cuando sea temporada alta en el destino; por otra parte, la entrevistada N°8, dijo que el atractivo y la caminata cumplió con sus

expectativas de viaje a pesar de tener algunos imprevistos; sin embargo, salió del desestres de la ciudad; a su vez es muy accesible y económico de llegar porque son casi 2 horas de caminata con tres horas de viaje desde Lima. En general, le pareció sorprendente todo, se relajó y se divirtió haciendo un pequeño camping con sus amigos, así pasaron una linda noche que fue genial y espera regresar con ansias en una temporada alta para poder practicar rapel.

En la categoría “no cumplió con las expectativas”, el entrevistado N°4, opino que sus expectativas no fueron cumplidas, porque tuvo un descontento con el tema del estacionamiento que era muy desolado, ya que vino en su carro y no fue lo que esperaba, además dijo que debería haber un poco más de orden y más limpieza en el sendero. Finalmente, la entrevistada N°9, dijo que el atractivo no cumplió con sus expectativas, porque ella quería ver el paisaje verde y solo vio el paisaje amarillo que es característico por la temporada baja que estaba el recurso, también dijo que no hay guías y que la municipalidad del distrito debería implementar más señalizaciones.

### **III. Discusión**

El estudio sobre la “Experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo” permitió conocer sobre la experiencia turística vivida dentro de un contexto de viaje como el antes, durante y después de su recorrido en el distrito de Matucana, también saber cómo es la gestión turística que la municipalidad opta para que el lugar tenga más afluencia turística y que el atractivo pueda ganar más prestigio en los próximos años, ya que es una opción accesible para cualquiera; es por ello que los resultados y análisis ayudaran en ello.

#### **4.1 Con respecto a la experiencia turística**

La experiencia turística vivida por los visitantes nacionales que llegaron a Matucana para realizar senderismo hacia las cataratas de Antankallo fue satisfactoria, ya que se cumplió con sus expectativas de viaje. Ellos percibieron una buena sensación del clima y del entorno paisajístico del lugar; sin embargo, la mayoría de los entrevistados tuvieron problemas a la hora de realizar la caminata, por la dificultad que esta presentaba, pero no fue motivo para no llegar a completarla, logrando cumplir satisfactoriamente sus experiencias de viaje; además que tuvieron una buena impresión y un momento de confort al llegar a las cataratas de Antankallo; no obstante, tuvieron experiencias positivas como pasar el momento con amigos donde salieron de la rutina del día a día y del estrés de la ciudad; a su vez, se sorprendieron con los perros guías que te acompañan hasta el final del tramo, algo muy memorable y comentado por los turistas, también tuvieron otras impresiones como ver animales no muy comunes en Lima como tarántulas, lagartijas y serpientes.

Sobre esto, el autor Mateos (2013), afirma lo mencionado por los entrevistados, ya que “La experiencia turística es un conjunto de impresiones físicas, emocionales, sensoriales y/o intelectuales, que son recibidas de diferentes maneras por los turistas desde el inicio que planifican un viaje y lo disfrutan en el lugar elegido.” (p.201)

Adicionalmente a ello, se encontraron también experiencias negativas, como llegar y saber que las caídas de agua de las cataratas eran pequeñas, ya que no es temporada alta en el atractivo; además, el recurso sufre con un poco de contaminación ambiental en el entorno de las cataratas como también en el camino, habiendo tachos de basura; otro problema que se detalló fue que no hay guías turísticos y que cuentan con una infraestructura turística mínima, ya sea por el poco mejoramiento que hay en el sendero como en la misma plaza principal;

todos estos aspectos son mínimos y que no influyeron tanto en la decisión de los visitantes por optar en volver a visitar el atractivo otra vez, pero pueden ser a futuro problemas mayores por la falta de conciencia de algunos turistas que puedan provocar una contaminación alta.

Sobre esto, el autor Izaguirre (2013), coincide lo dicho por los entrevistados, ya que él define que “La experiencia influye directamente en la percepción y evaluación del turista sobre el destino, creándose así un comentario e interpretación del lugar observado, plasmándolo en una experiencia turística buena o mala.” (p.154)

#### **4.2 Con respecto a las expectativas de viaje**

Sobre los resultados obtenidos por los entrevistados, las expectativas y los motivos para realizar un viaje a Matucana y realizar senderismo hacia las cataratas de Antankallo, fue simplemente para hacer turismo mezclado a una aventura extrema en dirección al destino eco turístico; a su vez, pudieron observar lo bonito del paisaje y gozar del buen clima; otro factor importante fue que el recurso está cerca a Lima y resulto ser barato para ellos.

Los autores Gosling y Pereira (2017), coinciden con las respuestas de los entrevistados, ya que definen la motivación “Como fuerzas socio psicológicas que disponen los turistas para elegir y participar en una actividad turística.”(p.43)

Por otro lado, se supo que las expectativas en los servicios turísticos que esperaban encontrar los visitantes tales como los restaurantes, hostales, servicios higiénicos, serenazgos, entre otros; han sido satisfactorias y cumplidas durante el estudio, ya que la gran mayoría de los entrevistados optaron por un servicio en el distrito, donde disfrutaron de la amabilidad y calidad de los pobladores y a un precio accesible.

En este sentido, los autores Prada, Chillogallo, Crespo y Torres (2017), afirman lo mencionado anteriormente e indican que “Las expectativas que los turistas tienen antes y durante su estancia, se verifican cuando lo anhelado es reflejado en los bienes y servicios adquiridos, surgiendo de esta manera la satisfacción sobre la calidad de lo ofrecido.”(p.867)

#### **4.3 Con respecto a la percepción de viaje**

La percepción de viaje que tuvieron los visitantes nacionales al realizar senderismo hacia las cataratas de Antankallo fue memorable, ya que a la gran mayoría de los entrevistados les



agrado el clima cálido y diferencial a comparación de la capital de Lima, además del paisaje natural y paisajístico puro que se vive en el lugar; sin embargo, ellos sintieron que al distrito les falta algunos mejoramientos de infraestructura turística para los turistas como un mejor estacionamiento o guías turísticos; no obstante, la experiencia que tuvieron al adquirir un servicio en el distrito fue buena, satisfaciendo así sus necesidades, también apreciaron que el comienzo del sendero tiene sus riesgos, pero que vale la pena asumirlos porque el camino transmite un espíritu aventurero para poder llegar a las tan comentadas cataratas; asimismo, se tomaban fotos para tener recuerdos de lo bien que la pasaron durante el viaje; por otro lado, ellos opinaron que en el sendero se debe optar por más carteles de señalización, tachos de basura, barandas, etc, ya que en el camino se ven desperdicios ocasionados por los mismos turistas.

Sobre esto, los autores Cano, Ceballos y Castillo (2017), afirman lo mencionado anteriormente y sostienen que “La percepción describe la acción de percibir mediante los cinco sentidos, las imágenes, las interpretaciones, las impresiones o sensaciones externas de conocer u comprender algo.”(p.05)

Adicionalmente, los visitantes en gran parte tuvieron una buena impresión y sensación de asombro al llegar a las cataratas de Antankallo, a pesar de que el recurso no estaba en una temporada alta de caídas de agua; sin embargo, los entrevistados salieron del estrés del día a día, donde sintieron esa sensación de tranquilidad y desestres estando en un atractivo eco turístico, cumpliendo así las expectativas que tuvieron desde un inicio, obteniendo una buena experiencia de viaje ya sea acampando en los alrededores toda una noche o pasar un momento de relax en compañía de familiares y amigos.

Sintetizando sobre lo mencionado por los entrevistados, los autores Cacciutto, Corbo, Cruz, Roldan, Castelucci y Barbini, (2014), sostienen que “La percepción es el proceso donde las personas interpretan y organizan sus sensaciones e impresiones para poder producir experiencias significativas sobre el entorno al cual ellos visitan.”(p.02)

#### **4.4. Con respecto a la satisfacción de viaje**

La satisfacción de viaje que tuvieron los visitantes nacionales que realizaron senderismo hacia las cataratas de Antankallo fue satisfactoria en base a sus experiencias positivas, ya que en el

sendero, el recuerdo más positivo que tuvieron fue de tener guías caninos durante el tramo, este factor generó en ellos una buena sensación e impresión, ya que hizo diferente y memorable su experiencia de viaje, además salieron de la rutina del día a día cuando realizaban la caminata, junto a un buen clima diferencial y tropical; a su vez, la pasaron bien con sus amigos, parejas y familiares, donde algunos se animaron a realizar campamentos cerca de las cataratas, a diferencia de otros que optaron por bañarse en ella; por otra parte, tuvieron avistamientos fuera de lo común como tarántulas y serpientes; sin duda alguna los visitantes a pesar del ajetreo un poco dificultoso del sendero, se llevaron experiencias positivas para recordar.

Dicho esto, los autores Prada y Pesantez (2017), afirman lo dicho por los entrevistados, ya que ellos sostienen que “La satisfacción de un turista está relacionada con sus expectativas respecto al viaje y que está relacionada de forma directa con la lealtad y el deseo de volver al lugar, entendiéndolo así como la intención de recomendarlo.” (p.80)

Adicionalmente, los visitantes nacionales también vivieron algunas experiencias negativas, como la falta de concientización que tienen algunos turistas con la basura, ya que en el camino como en las mismas cataratas se encuentran desperdicios, a pesar de que el entorno cuenta con algunos tachos de basuras y servicios higiénicos pero que a su vez no son suficientes para los visitantes; otro factor no menos importante fue el disgusto de encontrar un nivel bajo de caídas de agua en las cataratas y no poder realizar otras actividades como el rapel, debido a que este deporte se practica en las temporadas altas y fechas festivas; por otro lado, sienten que el poco mejoramiento del sendero como no tener barandas y señalizaciones, hacen que el camino sea un poco arriesgado y que en un futuro, estos factores pueden ser puntos débiles para un destino que poco a poco quiere posicionarse como una potencia turística a nivel de senderos en Lima.

En este sentido, los autores Artigas, Torres y Chasco (2014), afirman lo comentado por los entrevistados y afirman que la satisfacción “Es especialmente la respuesta esperada donde se valoran aspectos positivos y negativos de los turistas hacia un atractivo turístico.” (p.395)

En general, el atractivo eco turístico como también la actividad ejercida que es el senderismo, cumplió satisfactoriamente con los visitantes, ya que a pesar de todos los factores presentados

antes, durante y después de su viaje, respondieron que volverían a repetir el tramo y visitar el atractivo eco turístico otra vez, ya sea por la cercanía y lo accesible que es llegar, además de volver a vivir otro momento de aventura con amigos y familiares; adicionalmente, también disfrutaron mucho sentir un clima agradable y fresco para poder realizar la actividad y así escapar del estrés de la ciudad y del trabajo, todo ello lo encontraron en un entorno natural y paisajístico como lo es el distrito de Matucana.

Finalmente, los autores Gómez, Giraldo y Ramírez (2014), coinciden con los entrevistados y definen que “Las expectativas son comprendidas por los turistas, como un resultado a futuro respecto a lo ofrecido por un destino turístico, además es una creencia desarrollada a partir de experiencias de viaje que pueden ser negativas o positivas.”(p.109)

## **IV. Conclusiones**

En función con el objetivo general, podemos decir que el estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizaron senderismo hacia las cataratas de Antankallo, ubicado en el distrito de Matucana, cumplió con sus expectativas de viaje ya sea en el antes, durante y después de su estadía en el atractivo eco turístico, siendo para ellos una experiencia única y memorable, porque el recurso contaba con un buen clima y paisajes naturales, también pasaron momentos en compañía con sus amigos y familiares y así concluyeron que el destino es una buena alternativa de viaje económica para los que quieren aventurarse a realizar senderismo cerca a Lima.

Asimismo, se evidenció que la percepción de viaje, fue cumplida, ya que a la hora que realizaron el recorrido por el sendero, pasaron por un buen momento de relajó y diversión, a pesar de que el tramo tuvo algunas dificultades, no fueron obstáculos para los viajeros que querían llegar al final del camino para presenciar y tener una impresión de las majestuosas cataratas, siendo para ellos una mezcla de turismo relacionada a la aventura, todo ello en un entorno natural.

Finalmente, se llegó a la conclusión que los visitantes nacionales se fueron satisfechos del recurso, ya que se cumplió con sus expectativas de viaje, a pesar de que el recurso no estuviese en una temporada alta y que se presentaba con algunos desperdicios de basura; no obstante, las experiencias positivas como los perros guías en el camino, las impresiones y sensaciones que tuvieron al llegar a las cataratas, el desestres y el relajó, el factor económico, el paisaje, el clima, la cercanía del lugar y las buenas vibras del distrito como el atractivo natural, influyeron mucho para que los visitantes nacionales opten por recomendar y volver a visitar el atractivo eco turístico.

## **V. Recomendaciones**

Se recomienda que la municipalidad de Matucana deba optar por revalorar más la infraestructura turística, ya sea en promover a que los restaurantes vendan platos tradicionales del distrito y que los hostales ofrezcan un buen servicio de alojamiento y de calidad, además de una capacitación constante hacia los pobladores para saber cómo tratar a los turistas.

Asimismo, se recomienda que la municipalidad del distrito cuente con un sistema de análisis de comentarios sobre las experiencias de viajes vividas por parte de los visitantes nacionales que llegan para practicar senderismo hacia las cataratas de Antankallo, ya que esto ayudaría a que el atractivo gané más prestigio; sin embargo, solo se cuenta con estadísticas básicas como saber cuántas personas al año llegan a visitar el atractivo.

Por otra parte, se recomienda que se debería crear más conciencia ambientalista en los visitantes como en los mismos pobladores, para poder minimizar los impactos negativos como lo es la basura, porque esto a futuro puede ser perjudicial, perdiéndose así una oferta de senderismo cerca a la ciudad de Lima; a su vez, dar mayor mejoramiento al sendero, ya que es algo que se ha evidenciado en los últimos años, pero que aún se debe mejorar, ya sea por implementar más barandas, carteles de señalización, tachos de basuras, etc. Adicionalmente, contar con guías turísticos para obtener más información del distrito como del atractivo, porque estos cuentan con mitos y leyendas no contadas.

Finalmente, todos estos factores pueden ser de gran ayuda para que el distrito y el atractivo eco turístico puedan ser una alternativa más para los turistas nacionales y a futuro para los turistas internacionales, que por lo general buscan nuevas aventuras y experiencias de viaje.

## **VI. Referencias**



- Artigas, E. Torres, E y Chasco, C. (2014). Satisfacción: determinante de la familiaridad del destino turístico. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 54 (4), pp.393-404.
- Balderas, C. (2014). Características de la demanda del turismo de naturaleza y de aventura en Playa del Carmen. *Revista Teoría y Praxis*, 18 (6), pp.9-48.
- Barquín, R. Carre, E. García, M y Martínez, A. (2015). Percepción de la comunidad en torno al turismo como factor de desarrollo local. Caso San Pedro Tultepec - México. *Revista Turismo y sociedad*, 8(16), pp. 43-65
- Beltrán, M y Parra, M. (2017). Perfiles turísticos en función de las motivaciones para viajar - España. *Revista Cuaderno de turismo*, 39(10), pp. 41-65
- Bringas, N y Toudert, D. (2016). Satisfacción turística del visitante fronterizo en Baja California, México. *Revista Región y Sociedad*, 28(65), pp.109-147.
- Cacciutto, M. Corbo, Y. Cruz, G. Roldan, N. Castelucci, D y Barbini, B. (2014). *Percepciones de los residentes en destinos turísticos*. Universidad Nacional de la Plata, Buenos aires: Argentina
- Carballo, R. Moreno, S. León, C y Brent, J. (2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico. Un análisis de la investigación y necesidades de actuación. *Revista Cuadernos de Turismo*, 35(20), pág. 71-94.
- Carrazana, T. (2017). Las relaciones internacionales y el turismo. *Revista Economía y Desarrollo*, 158 (1), pp.211-224.
- Castañeda, A. (2015). La experiencia existencial como modo de interpretación del turismo. *Revista Hospitalidad de São Paulo*, 2(7), pp. 586 - 599
- Corina, S y Gonzales D. (2018). Estudio de la construcción social de las experiencias turísticas de interés y ruptura de la metáfora dramatúrgica de Erving. *Revista de ocio y turismo*, 12(1), pp. 29-47
- Cornejo, D y Bautista, Y. (2017). Turismo alternativo e identidad: Parador turístico para deportes de aventura, en el distrito de Matucana provincia de Huarochirí.- Perú:

- Universidad Peruana Unión. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/956>
- Corral, Y. (2015). Procedimiento de muestreo en Venezuela. *Revista ciencias de la educación*, 26 (46), pp.151-167
- Chandralal, L y Valenzuela, F. (2015).Experiencias turísticas memorables: Desarrollo de escala. *Contemporary Management Research Magazine*, 3(11), pp. 291-310.
- Del Pilar, C. Angarita, J. Pérez, L y Ochoa, A. (2016). Modelo de planificación estratégica del turismo rural sostenible. *Revista Multiciencias*, 16 (3), pp.267-276.
- FEDME. (2014). *Manual de senderos*. Madrid, España: Vías verdes.
- Gama, M y Cisneros, H. (2018). Una aproximación a la experiencia turística desde la antropología del turismo: Una mirada mutua al encuentro entre turistas y locales - México. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16 (1), pp. 197-211.
- Guizado, X. (2016). *Sondeo sobre las expectativas del visitante extranjero sobre el distrito de barranco como oferta turística*. (Tesis para licenciatura). Universidad USIL: Lima-Perú. (Acceso el 30 de junio del 2018)
- Gómez, M, Pérez, W y Ramírez, D. (2014). *La imagen y la expectativa frente a la realidad de Villavicencio como destino turístico*. 2ª edición. Universidad de los Llanos, Villavicencio: Colombia.
- Gosling, M y Pereira, G. (2017), Los viajeros y sus motivaciones: Un estudio exploratorio sobre quienes aman viajar en Brasil. *Revista Estudios y perspectivas en turismo*, 26 (4), pp. 62-85.
- Hernández, R, Mendoza, C y Zapata, N. (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato*. México D.C, México: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México D.C, México: McGraw Hill/ Interamericana editores.

- Herrero, C, (2014), *El Senderismo Escolar: Una Oportunidad Diferente*. (Tesis de maestría).Universidad de Valladolid: España. (Acceso el 20 de abril del 2018)
- Izaguirre, M. (2013). La experiencia turística de los sentidos. *Observatorio turístico del Perú*, 25(3), pp. 151-178
- Mateos, M (2013). *El turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural*. Universidad de Córdoba, Andalucía: España.
- Matos, O. Miki, C. Brito, M y Canino, B (2017). Senderismo como modalidad turística: una oportunidad competitiva de Brasil. *PODIUM: Revista de Deporte, Ocio y Turismo*, 6 (4), pp.120-128
- Matovelle, P y Baez, S. (2018). Medición de la experiencia del turista en quito. *Revista Brasileira de Pesquisa en Turismo*.12 (1), pp. 133-156.
- MINCETUR (2017). Evaluación del Diagnóstico del Plan de Desarrollo Turístico Local del distrito de Matucana, provincia de Huarochirí; en el marco de la Meta 38 del programa de incentivos a la mejora de la Gestión Municipal. Lima: Perú.
- Navalon, G. (2015). *La construcción de la imagen turística de los destinos turísticos tradicionales: imagen proyectada y percibida de la ciudad de Alicante*. Universidad de Zaragoza, Alicante: España
- Oficina de desarrollo turístico de Matucana. (2018). Base de datos de los visitantes por ingresos a las cataratas de Antankallo. Setiembre – Octubre.
- Ospina, M. Mora, R. y Romero, J. (2013). Ecoturismo: diagnóstico y propuesta estratégica para la oferta de destinos eco turísticos en Colombia por parte de las agencias de turismo localizadas en Bogotá, D.C. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 9 (17), pp.7-28.
- Prada, J. Chillogallo, D. Crespo, A y Torres, L. (2017). Destinos turísticos culturales y satisfacción: Diferencias en la intención de regreso. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26 (4), pp.864-883.

- Prada, J y Pesántez, S. (2017). Satisfacción y motivación en destinos culturales: tipología de los turistas atraídos por el patrimonio inmaterial en Cuenca, Ecuador. *Revista Diálogo andino*, 52(20), pp.77-91
- PROMPERU. (2015). *Perfil del turista vacacionista nacional*. Lima, Perú: Grupo Editorial Comunica 2
- Rivera, A, García, J, Pérez A, Gallardo, F y De la Cruz, M. (2014). La percepción en la evaluación del paisaje. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 9(4), pp.1811-1817.
- Rodríguez. M. y Campo, L, (2013). El senderismo dentro del contexto experiencial del turismo actual: ¿ocio o negocio? en España. *Revista decisión*, 11(2), pp.21-42.
- Rosas Baños, M., & Correa Holguín, D. (2016). El ecoturismo de sierra norte, Oaxaca desde la comunidad y la economía solidaria. *Revista Agricultura, Sociedad y Desarrollo*, 13 (4), pp. 565-584.
- Ryan, C (2015). Formas de conceptualizar la experiencia turística: Una revisión de la literatura. *Tourism Recreation Research Magazine*, 35(12), pp.37-46.
- SERNATUR (2016), *Manual de diseño experiencias turísticas*. Santiago, Chile: Grupo Verde Ltda.
- Tavares, E y Fernández, P. (2017). La contribución de la animación turística en la elección y la experiencia turística. El caso de la Región Alto Trás-os Montes - Portugal. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26 (3), pp. 607-625.
- Tomio, M y Ullrich, D. (2015). Valoración económica ambiental en el turismo: Temas de debate. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24 (1), pp.172-187.
- Tung, V y Ritchie, J. (2014).Exploring the essence of memorable tourism experience. *Annals of Tourism Research Magazine*, 4(38), pp. 1367-1386
- Valcuende Del Rio, J (2017). Experiencias turísticas indígenas en la región de Madre de Dios. Perú. *Revista Gazeta de Antropología*, 33 (1), pp.2-12

- Valderrama, E. (2015). Guía para la implementación de senderos interpretativos en áreas rurales, caso: sendero interpretativo en la vereda Caño negro del Municipio de Santa María – Boyacá. Universidad pedagógica y tecnológica: Colombia. (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1509/1/TGT-254.pdf>.
- Varisco, C. (2016). Turismo Rural: Propuesta Metodológica para un Enfoque Sistémico. PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14 (1), pp.153-167.
- Venham, P. (2013). *Senderismo*. Valencia, España: Comunitat Valenciana
- Zarraga, L. Ceballos, R y Castillo, A. (2017). La percepción del turista sobre la imagen de Islas Mujeres Quintana Roo, como pueblo mágico, México. *Revista Global de Negocios*, 5 (4), pp. 1-12.

## **Anexos**

**Anexo 1**  
**Guión de entrevista**

### GUION DE ENTREVISTA PARA EL VISITANTE

TÍTULO	“Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”
ENTREVISTADOR	Julio Cesar La Serna Pereda
ENTREVISTADO	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?</li> <li>2. ¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo?</li> <li>3. ¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana?</li> </ol>	
CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN	
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?</li> <li>5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?</li> <li>6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?</li> <li>7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?</li> </ol>	
CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN	
<ol style="list-style-type: none"> <li>8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?</li> <li>9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?</li> <li>10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?</li> </ol>	

Fuente: Elaboración Propia



**Anexo 2**  
**Matriz de consistencia**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variable de estudio	Definición conceptual	Categorías	Método
¿Cómo es la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?	- Determinar la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo.	-----	Experiencia turística	Para Manuel Mateos (2013), “La experiencia turística es un conjunto de impresiones, ya sea física, emocional, sensorial y/o intelectual, que son recibidas de diferentes maneras por los turistas desde el inicio que planifican o piensan en un viaje, lo disfrutan en el lugar elegido o inclusive cuando vuelven a su lugar de origen y recuerdan todo los momentos pasados en el viaje, no obstante, hay que tener en cuenta que los turistas, tienen un proceso de selección y de valoración hacia el destino, ya que pueden optar tanto las características tangibles las cuales pueden ser monumentos culturales y naturales, el clima, las infraestructuras (hospedajes, restaurantes, etc.), la señalización, el paisaje, el transporte, como también las características intangibles ya sea la seguridad, la energía que transmite el lugar, la aventura, la relajación, etc. Es por ello que se debe optar por un desarrollo de estrategias como la promoción y la comercialización del lugar, ya que esos aspectos pueden ser tomados como algo positivo, negativo o viceversa para los turistas.” (p.201)	Expectativa	Tipo de estudio: Aplicada
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>				Percepción	Diseño del estudio: Fenomenológico
¿Cuáles son las expectativas de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?	- Identificar las expectativas de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo.					Enfoque del estudio: Cualitativo
¿Cómo es la percepción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?	- Determinar la percepción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo.					Informantes claves: Visitantes nacionales
¿Cómo es la satisfacción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo?	- Determinar la satisfacción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo.				Satisfacción	Técnica: Entrevistas
						Instrumento: Guion de entrevistas

Fuente: Elaboración Propia

**Anexo 3**  
**Validación de expertos**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 08 de Junio del 2018

Apellido y nombres del experto: Huamani Paliza Frank David

DNI: 41525590 Teléfono: 999418209

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									X			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 86.25

  
 FIRMA DEL EXPERTO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 8 de Junio del 2018

Apellido y nombres del experto: García Ipanagüe Luisa Isabel

DNI: 16788827 Teléfono: 979818102

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente Tiempo Completo - ATH

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 91.25

  
 FIRMA DEL EXPERTO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 13 DE JUNIO del 2018

Apellido y nombres del experto: SEGOVIA ARANIBAL EIZABETH

DNI: 10460532 Teléfono: 970898912

Título/grados: MAGISTER SCIENTIAE EN Ecoturismo.

Cargo e institución en que labora: DOCENTE - UCV.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											X	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											X	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Promedio de valoración: 100

FIRMA DEL EXPERTO

**ANEXO 4**  
**Transcripción de entrevistas**

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 01	
Nombre del investigador/entrevistador: Julio Cesar La Serna Pereda	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 13-09-18
Matucana	Fecha de llenado de ficha: 04-10-18
Tema: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”	
Informante: Visitante nacional	
Contextualización: Plaza Grau – Matucana	
Duración de entrevista: 11 minutos	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?            Lo que realmente quería es hacer turismo y conocer las cataratas de Antankallo, saber si es bonita, pequeña o grande, ya que es uno de los lugares que más nos recomiendan acá en Matucana.</li> <li>¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo?            La información previa que tuve del lugar era que la caminata es de una hora y media, que tiene una entrada de tres soles adulto, niños un sol cincuenta, estudiantes dos soles; aparte de ello, que debes llevar agua, llevar gorrito y bloqueador por el calor que hace, además de las actividades que se realizan es el trekking mayormente por la caminata y el rapel, pero me dijeron que se realiza en fechas específicas como en semana santa y fiestas patrias.</li> <li>¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana?            Mis expectativas en los servicios turísticos era el guiado, no he visto mucho de ello, no hay guías, solo orientadores que son algunos, después he visto hoteles que son regulares, además agencias de viaje no hay; cosas así pensé que iba a encontrar, aunque mayormente</li> </ol>	



la gente, los serenazgos y los pobladores te pueden guiar, siendo que el guiado no sea un problema.

## CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN

### 4. ¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?

El clima aquí es muy cambiante, el clima es soleado y cálido, ya que por las mañanas hace calor y en las tardes hace frío, también a veces llueve, pero eso me comentaron que se da en los meses de enero hasta abril; el clima es distinto al de Lima, además el clima es favorable para los que vienen, ya que venimos escapando de los climas cambiantes y de la contaminación y acá te desestresas del tráfico del congestionamiento vehicular.

### 5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?

En este caso observe pasajes de descanso, en el final del camino podemos apreciar una zona de camping, para recostarte y no te cobran si quieres pasar la noche porque es gratis, también tienen baños en la misma plaza como en las mismas cataratas, todos cuidados y limpios; solamente que a veces los visitantes llegan a un recurso con plásticos y botellas y no cuidan el paisaje, es por eso que en el camino se ven desperdicios, que por parte del visitante no se ve una conciencia ambientalista; no de todos, ya que hay tachos de basuras y hay personas que se encargan de la limpieza; sin embargo, nosotros mismos debemos cuidar y educar.

### 6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?

El inicio me pareció difícil, ya me quería ir habiendo pasado media hora o cuarenta minutos, como es subida yo lo hice en más de una hora, ya quería volver, pero me dije que si ya estoy en mitad del camino, que más me queda; a seguir nomas, aparte que quería conocer si o si la catarata y llegue pasando más de dos horas, el camino es señalizado y con señaléticas, me pareció muy bonita la experiencia.

### 7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?

Las cataratas son muy bonitas, el agua es totalmente fría y abundante, me dijeron que desde diciembre hasta junio hay bastante agua y de ahí empieza a reducirse, además pasas por un puente colgante antes de llegar a las cataratas, puedes meterte también a las

cataratas, nadie te lo impide y es muy bonito.
<b>CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN</b>
<p>8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?</p> <p>La experiencia positiva sería que te ayuda demasiado a desestresarte de todo, ya que tienes una caminata y más si vas con tus amigos y tu familia, es muy bonito, además de los perritos guías que hay y que te siguen desde que subes y no te piden nada, solo te acompañan y ya tú le puedes dar su agua o comidita.</p> <p>9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?</p> <p>La experiencia negativa sería la basura y el cuidado del mismo visitante, también del poblador que lleva animales en el tramo donde los animales dejan sucio el camino y los pobladores no lo limpian, ellos deben tener más conciencia de eso, ya que el recurso genera turismo para el distrito y para ellos.</p> <p>10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?</p> <p>Si cumplió con mis expectativas, porque volvería a visitar el atractivo, solo que al inicio fue difícil, ya que no salía a caminar hace tiempo, el paisaje es bonito, ayuda a relajarte y lo recomiendo bastante ir ya sea en grupo o solos si quieren despejarse, solo traigan gorrita y bloqueador, no traigan repelente ya que no hay mosquitos.</p>

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 02	
Nombre del investigador/entrevistador: Julio Cesar La Serna Pereda	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 13-09-18
Matucana	Fecha de llenado de ficha: 04-10-18
Tema: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”	
Informante: Visitante nacional	
Contextualización: Plaza Grau – Matucana	
Duración de entrevista: 6:14 minutos	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?              Lo primero que me llamo la atención fue que hay bastante información sobre las cataratas de Antankallo y de cómo llegar, mi idea era conocerla, ya que era el principal atractivo del distrito, eso fue el motivo principal en sí, conocer el sendero y el paisaje.</li> <li>¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo?              Antes de salir a un viaje siempre me pongo a investigar sobre como es el lugar y que se puede hacer y encontrar, si es de mi agrado hago la visita, esta vez me informe mediante el Facebook.</li> <li>¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana?              Bueno mi expectativa ha sido que haya buena infraestructura en la plaza como también en restaurantes y hostales, además que haya mejoras en la infraestructura del camino y que me brinden buena información, ya sea de los mismos pobladores para poder llegar al sendero.</li> </ol>	

## CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN

4. ¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?

El clima es agradable, el sol que quema con su calorcito y el aire que se caracteriza por ser de la sierra, todo eso hace que la caminata sea emocionante.

5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?

Bueno he visto que hay algunos tachos en el camino, los mismos pobladores venden comidas en dirección a las cataratas, pero son un poco caritos los precios en la plaza, los restaurantes sirven buena comida como mala comida, pero el servicio de calidad en algunos restaurantes no es tan bueno que digamos, es regular, no te atienden como uno espera.

6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?

Bueno la caminata me gusto, un poco difícil es pasando la caseta de información, ya que tenemos que pasar por una pendiente que es brava, en pocas palabras la subida es algo difícil que te desalienta, pero para mí la caminata fue algo intermedio, ya que no es fácil pero tampoco difícil.

7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?

La impresión que tuve de las cataratas es que la explanada al llegar es bonita, los servicios higiénicos que estaban en las cataratas estaban limpios, pero las cataratas no tenían bastante caídas de aguas por la temporada baja que se da en estos meses.

## CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN

8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

Bueno una experiencia positiva sería que es recomendable hacer la caminata con la familia y amigos, es relajante y buena para salir del estrés del día a día, además no haciendo mucho gasto puedes conocer Matucana, la comida también es en parte accesible y en

especial los helados artesanales que son muy deliciosos, me olvidaba que en mi experiencia encontré una tarántula, cosa que me sorprendió bastante ya que nunca había visto una en mi vida.

9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

La experiencia negativa puede ser por la atención que me dio el restaurante el cual yo consumí en la plaza Grau, después de haber terminado mi recorrido, fue muy simple.

10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?

Si cumplió mis expectativas totalmente, porque a pesar de no ser temporada alta, a la hora de hacer la caminata, sentía esa sensación de curiosidad que me atraía más para poder llegar a las cataratas, y es por eso que volvería a ir a las cataratas.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 03	
Nombre del investigador/entrevistador: Julio Cesar La Serna Pereda	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 13-09-18
Matucana	Fecha de llenado de ficha: 04-10-18
Tema: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”	
Informante: Visitante nacional	
Contextualización: Plaza Grau - Matucana	
Duración de entrevista: 7:41 minutos	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?            En primer lugar, tuve una buena información referente que el lugar era visitado y hermoso, con unas caídas espectaculares, aparte de que el lugar cuenta con un buen clima ,esos fueron los motivos que tuve para visitar las cataratas de Antankallo, además que es barato y fácil de llegar.</li> <li>¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo?            Bueno, previo a la visita me informe por las redes sociales y me informe que en lugar se podía realizar trekking y rapel, además de llegar a un mirador en el camino donde puedes visualizar la ciudad de Matucana, todo en base a un medio paisajístico.</li> <li>¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana?            La información que se obtiene mediante las redes sociales y medios escritos por internet me decían que en el lugar se podía encontrar diversidades de gastronomías propias del lugar en los restaurantes cerca a la plaza, además de que también se podían hacer paseos a</li> </ol>	

caballo.
CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN
<p>4. ¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?</p> <p>El clima es soleado y cálido en el distrito de Matucana; sin embargo, el clima está en constante cambio, porque en horas de la tarde empieza a hacer mucho frio.</p> <p>5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?</p> <p>Dirigiéndome por el camino pude visualizar restaurantes y hostales alrededor de la plaza, además de encontrar productos como leches, yogurts, quesos, manjar blanco, etc, del ganado de los propios pobladores que ofertan sus productos a la hora de empezar la caminata, productos que estoy llevando para mi casa.</p> <p>6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?</p> <p>Al visitar las mencionadas cataratas, en el sendero tuve muchas sorpresas, ya que el camino es un poco difícil al comienzo, el camino está señalizado con algunos paneles de información que me sirvieron para poder llegar a la catarata, también pude conocer la popular cabeza de león y el rostro de cristo que me informé desde antes de comenzar la caminata y que se podía visualizar desde lo lejos en un cerro y pasé también por las formaciones rocosas llamadas bosque de piedras.</p> <p>7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?</p> <p>La impresión fue buena, ya que pude contemplar y observar que había un puente colgante antes de llegar a la catarata, donde la gente se puede dar un chapuzón o hacer fotografías y así se puede disfrutar de toda las caídas de aguas.</p>
CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN
<p>8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?</p> <p>Puedo decir que la experiencia positiva que tuve es que la catarata se mantiene con los servicios higiénicos que están en constante limpieza, además del personal de la caseta de</p>

información que está en el comienzo del camino te induce al cuidado del atractivo, haciendo que sean conscientes de las basuras que dejan algunos visitantes, cuidando así el medio ambiente, en parte de la plaza puedo decir que me sentí un poco seguro ya que vi algunos serenazgos.

9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

Me informe que se podía hacer avistamiento de cóndores en el bosque de piedra en camino a la caminata, pero por el bullicio de la ciudad ya no se las pueden ver o quizás habrán migrado a otro lugar más tranquilo, esto fue mi descontento ya que me quede con las ganas de ver a esas aves, pero se entiende que ellos buscan un medio natural y sin las miradas de los turistas, además siento que el camino es un poco accidentado en algunos puntos, no lo tomo como algo negativo, sino como una debilidad del lugar, que a la larga puede ser perjudicial para algunos turistas.

10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?

Bueno si, ciertamente que sí, no solamente yo, sino el grupo que me acompañó también piensan igual que yo, pero personalmente puedo decirte que sí, quizás hay algunas cosas que se necesitan mejorar, pero son mínimas, en términos generales las cataratas me dejaron una buena sensación, ya que la caminata es sencilla y no tan difícil para muchos, claro llevando una indumentaria adecuada y eso hace que pueda volver a visitar el atractivo si uno desea, aparte que está cerca a Lima, aproximadamente 2 horas.



TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 04	
Nombre del investigador/entrevistador: Julio Cesar La Serna Pereda	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 23-09-18
Matucana	Fecha de llenado de ficha: 04-10-18
Tema: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”	
Informante: Visitante nacional	
Contextualización: Pueblo de los olivos – Matucana	
Duración de entrevista: 8:42 minutos	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?  Mira, primero me motivo mi hijo, ya que decidí sacarlo a él para hacer la caminata y que salga de la ciudad para salir de lo cotidiano y de la contaminación de la ciudad, tu sabes que todos los días en Lima vemos tráfico, humo, bulla y bueno acá no es así, todo es tranquilo, aparte que mis amigos de trabajo me dijeron que viniera y bueno acá estoy porque me intereso hacer la caminata.</li> <li>¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo?  Unos amigos del trabajo me lo recomendaron, aparte que lo vi en sus Facebook, como veras yo y mi hijo estamos un poco subido de peso y sería un buen ejercicio, todo ello para pasar más tiempo con él, es por ello que decidimos venir para realizar la caminata que es la actividad que se realiza en este lugar.</li> <li>¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana?  Yo tengo mi carrito, yo esperaba un estacionamiento que este vigilado por alguien que me</li> </ol>	

de la seguridad, pensé que el vigilante de la entrada al distrito que me indico sobre los estacionamientos la iba a cuidar pero me dirigió hasta acá y vaya sorpresa, este era el estacionamiento más cerca a las cataratas, no sé si habrán más ya que no he ido a la plaza, veo que son cuidadas por los mismo pobladores, también esperaba encontrar los servicios higiénicos que son fundamentales en cualquier destino que tu visites, cosa que vi algunos en las mismas cataratas y al comenzar el camino.

## CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN

### 4. ¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?

El clima es soleado y bien cálido, no como en Lima, aquí ves el cielo azul o celeste, en cambio Lima es más del cielo gris, creo que así es conocida Lima, como Lima la gris.

### 5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?

Para mí el estacionamiento es muy pobre, no hay guías turísticos, solo me guiado por los letreros que veía por ahí, seguro será porque estos meses no es temporada alta, algo así me informe.

### 6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?

Tú mismo me estás viendo, aún tengo el polo mojado por el sudor, siento que el camino es bastante agotador pero cuando llegue me emocione, claro ya que llegar un poco subido de peso con tu hijo y llegar después de cuantas horas, me canso, pero valió la pena; además el camino contaba con poca señalización, aunque la verdad note podría decir más, ya que más estaba preocupado por mi hijo al subir, pero me hubiera gustado que haya un guía o alguien del pueblo que me guiara, inclusive yo le pagaba, a pesar de todo la caminata ha sido agotador y difícil, ya que no soy de hacer ejercicios mucho menos caminatas, pero me voy con una satisfacción de haber llegado.

### 7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?

La impresión fue bonita, para que decir que no, ver ahí las cataratas que son chiquitas no como lo vi en el Facebook, pero si fue relajante y quizás vuelva hacerlo más adelante otra vez.

### CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN

8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

La experiencia positiva fue despejarme de la presión del trabajo, además de compartir más tiempo con mi hijo, ya que trabajo todo el día, además hubo un perro que nos acompañó todo el día, yo pensaba que le caíamos bien, pero como vio que teníamos comida nos siguió y nos dio un poco de seguridad, ya que mi hijo más jugaba con él.

9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

La experiencia negativa es que sabemos que este es un lugar turístico, bueno así me informe, pero creo que no es como parece, ya que vi basura en muchos lados habiendo tachos, eso quiere decir que los mismos que vienen no tienen conciencia o así tendrán su casa, fue algo que me incomodó un poco; además no vi policías en el lugar, solamente he llegado al comienzo de la caminata, no he ido a la plaza ya que quería hacer solamente la caminata, seguro que hay estarán los policías, pero si acá está el atractivo, creo que aquí también deberían estar, quien sabe por aquí puede haber personas que roben, creo que en eso deberían mejorar.

10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?

En parte si y en parte no, ya que pude pasar más tiempo con mi hijo y respire aire fresco, y la expectativa que no cumplió, fue con el tema del estacionamiento que fue pobre, ya que he venido en mi carrito y me creo descontento, además debe haber un poco más de orden y más limpieza, pero igual siento que si volvería a visitarla.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 05	
Nombre del investigador/entrevistador: Julio Cesar La Serna Pereda	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 23-09-18
Matucana	Fecha de llenado de ficha: 04-10-18
<p>Tema:</p> <p>“Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”</p>	
Informante: Visitante nacional	
<p>Contextualización:</p> <p>Pueblo de los olivos – Matucana</p>	
Duración de entrevista: 6:50 minutos	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal? En realidad, lo que me motivo fue las experiencias pasadas de mis amigos y algunas fotos colgadas en internet, eso me llamo mucho la atención, pero el motivo principal fue la aventura de realizar una caminata en el lugar.</li> <li>¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo? La información previa que tuve fue por mis amigos que ya han ido al lugar, me informaron en todo, el presupuesto el cual tenía que llevar y las provisiones que tenía que traer, me prepare para todo eso no y las actividades para realizar era hacer la caminata y avistamientos en el lugar como el bosque de piedra.</li> <li>¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana? Mis expectativas propias fueron cumplidas, ya que no pensé que en el lugar había servicios turísticos como restaurantes y hostales y una plaza muy bien cuidada, pensé que era algo minoritario o retrasados con el tema de los servicios turísticos.</li> </ol>	

## CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN

4. ¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?

El clima me pareció espectacular, el aire que se puede presenciar y sentir es bastante natural, frio y seco a la vez, pero muy agradable, ya que te da una sensación más de naturaleza.

5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?

Bueno con mi esposa compramos algunos recuerdos en la plaza como llaveros con logos de la catarata, además fuimos a comer a un restaurante algo típico del lugar como chicharrón de trucha, y si todo muy bueno.

6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?

El camino al inicio era un poco estrecho y dificultoso, después el camino se vuelve más sencillo, además el camino cuenta con algunos miradores para poder descansar, además uno puede tomarse fotos con el paisaje, la señalización es mínima pero básica; el camino para mí personalmente fue un poco difícil al principio, pero avanzando fui mejorando y ya se volvió más sencillo.

7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?

La impresión fue bastante agradable, aunque las cataratas como me comentaron no estaban en temporada y eso me desmotivo un poco, pero al llegar fue bonito ver las caídas de aguas, además que nos mojamos con el agua por el calor.

## CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN

8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

Siento que las experiencias positivas fueron en todo el viaje, siento que me atendieron bien en los servicios que adquirí, además de la buena vibra de los pobladores, me llevo buenos recuerdos del lugar.

9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

Siento que deben mejorar las señalizaciones ya que son básicas, además un poco de cercado en el camino, ya que el aire es fuerte aquí y nadie está libre de tener un accidente, hay partes cercadas pero la mayoría no lo está en el camino, también la contaminación es un poco media, siento que la gente debe ser más consciente y cuidar el medio ambiente, si traen su basura también deben botar su basura.

10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?

Si cumplió mis expectativas de viaje, yo en un principio pensé que sería un poco menos mi expectativa, pero me voy satisfecho del lugar siendo la primera vez que lo visito, ahora comencaré a recomendarles a mis amigos que también visiten el lugar a través de las fotos y videos que colgare en mis redes sociales, también les diré cuanto deben traer de presupuesto y si tengo la oportunidad de venir otra vez, bienvenido sea, ya que siento que podría vivir mejores experiencias.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 06	
Nombre del investigador/entrevistador: Julio Cesar La Serna Pereda	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 23-09-18
Matucana	Fecha de llenado de ficha: 04-10-18
Tema: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”	
Informante: Visitante nacional	
Contextualización: Pueblo de los olivos – Matucana	
Duración de entrevista: 6:51 minutos	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?              Me motive a visitar el lugar ya que lo vi en Facebook, sigo a algunas agencias de viaje en redes sociales y vi que estaban promocionando las cataratas que están cerca de Lima y estaba barato, y contacte con mis amigos y les dije para ir y me dijeron que ya. Finalmente nos vinimos para acá.</li> <li>¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo?              La información lo encontré en el Facebook y no me informe mucho ya que pensé que acá me iban a brindar información y sobre las actividades sabía que se podía hacer trekking o caminata, cosa que si me informe desde antes que era 2 hora de caminata aproximadamente, a mí me gusta hacer trekking, ya que he ido a las lomas de lachay, por eso me anime a venir acá.</li> <li>¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana?              Pues yo me esperaba encontrar en el lugar restaurantes, hospedajes, quioscos donde se</li> </ol>	

<p>vendan helados artesanales o cosas artesanales del lugar y así fue y me sentí muy bien con todo ello.</p>
<p><b>CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN</b></p>
<p>4. ¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?</p> <p>Muy bien de verdad, porque yo pensé que en el lugar iba a hacer frio o iba a hacer todo el rato calor, pero fue por momentos nada más, frio y calor a la vez, en un momento llovió, pero menos mal no fue fuerte y solo garuo y el paisaje es hermoso, en fotos es diferente como verlos en persona.</p> <p>5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?</p> <p>Bueno aún no he adquirido ningún servicio, solo he realizado la caminata y solo he visualizado que cosas hay en el lugar, eso lo hare después, ya que me estoy dirigiendo para allá, pero visualice como te digo restaurantes, hospedaje, un lugar para comer helados artesanales y productos de los mismos pobladores.</p> <p>6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?</p> <p>Al principio todo bien, pero por la mitad del camino era muy estrecho, teníamos que ir con mis amigos casi pegados al cerro porque no había barandas por dónde agarrarnos, era un poco peligroso, ya que el abismo era alto, además el lugar no contaba con señalización, solo encontré paradas de descanso, no había avisos que nos indicaran si debemos ir a la derecha o izquierda, tampoco en el camino no había tachos de basura y si fue un poco difícil para mí el camino.</p> <p>7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?</p> <p>La impresión es muy buena, me ha encantado la verdad, me ha gustado demasiado que encima me mojado en el agua con mis amigos, el agua es recontra helada pero igual quería disfrutarla, por ahora estoy de vacaciones así que puedo darme otro momento para venir otra vez.</p>



**CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN**

8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

La experiencia positiva sería de poder tener una experiencia de aventura mediante una caminata, antes he realizado caminatas, pero no como esta, no subí tanto, es la primera vez que subo cerros enormes, he ido a las lomas, pero siento que es más chico.

9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

No he visualizado que haya una persona o un guía que me dirija al lugar o por donde debo ir, fui por mí misma gracias a los pobladores que me guiaron, no encontré tantos tachos de basura, observe que la basura que encontré era por parte de los turistas y de los mismos pobladores que tienen su ganado y estos dejaban sus excrementos en el camino, fue algo que no me gustó por que causan una contaminación en el lugar y en la naturaleza.

10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?

Pues si cumplió con mis expectativas, porque era lo que me esperaba y lo que quería hacer que es el trekking, también de aventurarme y sufrir un poco, al final lo logré y si volvería a visitar el lugar.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 07	
Nombre del investigador/entrevistador: Julio Cesar La Serna Pereda	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 23-09-18
Matucana	Fecha de llenado de ficha: 04-10-18
Tema: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”	
Informante: Visitante nacional	
Contextualización: Plaza Grau – Matucana	
Duración de entrevista: 7:39 minutos	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?              El motivo en sí que me animo a venir acá es más que todo conocer el lugar, ya me habían hablado que aquí se podía hacer una caminata larga y mi motivo fue eso, ya que me considero una persona que le gusta hacer senderismo y viaje para conocer el lugar y las cataratas de Antankallo, con compañía de mis amigos.</li> <li>¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo?              La información previa que tuve fue que se podía realizar actividades como el trekking o caminata, que era un buen ambiente estar en las cataratas y todo ello me informé de amigos cercanos que me hablaron acerca del lugar.</li> <li>¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana?              Yo espere encontrar servicios turísticos en el lugar y así fue, ya que yo estuve hospedada en el hostel Grau, cerca de la plaza de Matucana, ya que yo vivo lejos de la ciudad de Lima además del restaurante donde cene fue bueno, además hice compras de algunos recuerdos</li> </ol>	

para llevarlos a casa.
<b>CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN</b>
<p>4. ¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?</p> <p>Para mí el clima era muy cálido, ya que no hacia tanto sol, pero tampoco hacia tanto frio, pero lo considero muy bonito para poder realizar la caminata, el paisaje es muy bonito ya que pude tomarme muchas fotos, ya que el avistamiento es natural.</p>
<p>5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?</p> <p>Mi apreciación fue aceptable, ya que en el hostel donde estuve fue bueno, me hospedé en la noche para poder realizar el trekking, ya en la mañana del día siguiente me fui y me atendieron bien.</p>
<p>6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?</p> <p>Al principio déjame decirte que sufrí un poco, ya que la subida es muy empinada, aparte que no vine con buenas zapatillas para la caminata, pero en realidad que después de la subida la caminata es recta y normal, la verdad que la señalización en el camino no fue constante, el camino es sencillo, difícil que te pierdas o te puedes confundir, pero siento que es muy simple, además uno se puede guiar por los miradores.</p>
<p>7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?</p> <p>La sensación que tuve es de sentirme relajada y desestrada, es vivir en otro ambiente estando acá, respirar la brisa del aire y sentir las aguas de las cataratas lo hace especial, además pude salir del tráfico de la ciudad.</p>
<b>CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN</b>
<p>8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?</p> <p>La experiencia positiva que tuve fue buena y no tan cara, ya que el hostel y restaurante donde opte por los servicios, me atendieron bien, la pase bien con mis amigos, además de</p>

que en el camino me encontré con unos animalitos, yo soy amante de los animales en especial de los perros y justo ellos te acompañan, al llegar a las cataratas también te encuentras con ellos, fue una experiencia positiva para mí ya que me tome muchas fotos con ellos.

9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

Una cosa sería la señalización que no es mucha, además en las cataratas dejan basura, algunos turistas dejan basura como platos descartables, habiendo tachos de basura, creo que la gente no tiene conciencia turística.

10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?

La verdad que si, como le había comentado antes, he tenido amigos que han llegado acá mucho antes y veo que el lugar ha mejorado en algunas cosas, volvería a venir ya que las cataratas son bonitas.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 08	
Nombre del investigador/entrevistador: Julio Cesar La Serna Pereda	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 01-10-18
Matucana	Fecha de llenado de ficha: 04-10-18
Tema: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”	
Informante: Visitante nacional	
Contextualización: Zona de acampar cerca de las cataratas de Antankallo – Matucana	
Duración de entrevista: 9:24 minutos	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?              Bueno joven lo que me motivo a realizar una visita acá fue conocer el lugar y hacer turismo, además de llegar a las cataratas y poder hacer un camping con mi pareja y mis amigos, para tener una experiencia única con la naturaleza.</li> <li>¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo?              Antes de venir acá busque en las redes sociales si se puede hacer tours, pero decidimos venir con mis compañeros así mochileando, ya que no es difícil llegar, además que también es barato, y preguntando a los pobladores sobre las actividades nos animamos aparte de hacer la caminata también a realizar hacer el rapel, pero nos dijeron que solo se da en temporada alta y esta es temporada baja.</li> <li>¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana?              En sí, yo esperaba encontrar centros recreacionales, como sitios campestres, estos ya lo encontré estando en las cataratas, pero en la plaza si encontré restaurantes y hostales, la</li> </ol>	

plaza si estaba bien cuidada, no vi agencias de viajes solo un local que ofrecía información del lugar.
CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN
<p>4. ¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?</p> <p>El clima es súper cálido, eso sí debes traer bloqueador, en mi caso no traje bloqueador y he terminado quemada, solamente he traído gorrita y un polo corto, hemos salido del frio de la ciudad.</p> <p>5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?</p> <p>La atención para mí fue servicial y atenta en los servicios que adquirí, además los pobladores son amigables y nos guiaban para llegar al camino, ya que no somos de la zona.</p> <p>6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?</p> <p>El camino contaba con algunas señalizaciones, en la caseta de información que está en el comienzo del camino, la persona que atendía no lo hacía de la mejor manera, pero por lo general la caminata es fácil de hacer y fácil de llegar también a las cataratas, aunque no teníamos tanta agua.</p> <p>7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?</p> <p>Nuestra sensación fue buena ya que nos encantó el paisaje de la catarata además del sonido de la naturaleza y el ambiente, nosotros salimos en la mañana y llegamos al medio día, en el camping llegamos a almorzar, es un lugar diferente de Lima, sin tráfico y el ruido de la ciudad.</p>
CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN
<p>8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?</p> <p>Bueno como te comenté la experiencia fue algo única, nueva y emocionante, además de divertirnos entre amigos, hay más bromas y más chacota todo con el fin de llegar a la cima,</p>

a veces nos ayudábamos o jalábamos para llegar juntos a nuestra meta, fue un reto cumplido.

9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

Experiencias negativas en la plaza no hay, todo estaba en orden, pero en el transcurso del viaje había un poco de basura en el camino, creo que no es de los pobladores sino de los mismos turistas, hay tachos pero no botan la basura en los tachos, pregunte a los pobladores si botan los desperdicios que quedaban en los tachos y me dijeron que si, hasta hacen limpieza, creo que los propios visitantes deben tener esa coherencia de que si van a un lugar deben cuidar el lugar y mucho más si están en un ambiente natural, hay que ser educados, espero que si la entrevista que me estás haciendo llegue a muchos sepan cuidar el lugar al que uno visita.

10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?

Claro, cumplió con mis expectativas a pesar de algunos imprevistos, porque salí del desestres de la ciudad y de darme un cambio de entorno, aparte que es cercano a Lima y es accesible y económico de llegar, es casi 2 horas de caminata con tres horas de viaje desde Lima, en general me pareció sorprendente, me relajé, me divertí, hicimos un pequeño camping con mis amigos, pasamos una linda noche, fue genial y espero regresar en una temporada alta que me dijeron que comenzaba en diciembre, también para poder hacer rapel.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 09	
Nombre del investigador/entrevistador: Julio Cesar La Serna Pereda	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 01-10 -18
Matucana	Fecha de llenado de ficha: 04-10-18
Tema: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”	
Informante: Visitante nacional	
Contextualización: Pueblo de los olivos – Matucana	
Duración de entrevista: 5:30 minutos	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal?              Quise conocer el lugar porque me comentaron que el entorno de las cataratas es un lugar tranquilo y muy cercano a mi distrito de Chosica, aparte que es barato de llegar y disfrutar del momento, aparte de realizar las tan anheladas caminatas.</li> <li>¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo?              Las personas que me comentaron del lugar fueron mis compañeros de trabajo y me emocione mucho al ver las fotos en sus redes sociales, ya que tuvieron una buena experiencia, porque sus fotos eran buenas.</li> <li>¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana?              Yo esperaba encontrar un guía turístico y encontré una persona que solo cobraba en la entrada del camino, aparte en la plaza pude ver restaurantes y hostales.</li> </ol>	



## CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN

4. ¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana?

Me parece un clima raro, ya que hace calor, pero corre un fuerte aire, eso hace que la caminata sea buena, el clima de la sierra se podría decir.

5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?

Mi apreciación no fue tan buena, ya que no encontré guías turísticos, aparte en el restaurante que comí, no me ofreció un buen servicio y atención, sobre los hostales no podía comentar ya que no entre, solo lo miré.

6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?

El camino del inicio del tramo es difícil, ya que es empinado, después se me hizo fácil para llegar a la catarata, pero veía pocas señalizaciones, factores muy importantes para el turista.

7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?

La impresión fue de sorpresa, ya que de lejos se escuchaba las caídas de agua, pero al llegar mi impresión bajo, ya que las cataratas eran pequeñas y con poca agua, en la caseta me dijeron que no era temporada de lluvia, por lo tanto las caídas eran pequeñas.

## CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN

8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

La experiencia positiva que me llevo es relajarme del tráfico, el tráfico de lima y de Chosica es terrible, también salí del estrés del trabajo, a mí me encantan las caminatas y eso me relajo un montón.

9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

Las personas que van a este lugar no comprenden la limpieza del lugar y esto en lo

particular me fastidia, ya que no cuidan y protegen el medio ambiente, además hacen campamentos en las cataratas y dejan su basura.

10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?

En realidad el atractivo no cumplió con mis expectativas, ya que yo quería ver el paisaje verde, hoy vi el paisaje amarillo, será también por la temporada que esta el recurso, además que no hay guías, siento que la municipalidad del distrito debe implementar guías y más señalizaciones, pero en otra oportunidad volvería si promovieran más las cataratas, ya que está cerca de Lima y de Chosica que es mi distrito, aparte que es barato; además siento que la calidad de servicio en los restaurantes deberían mejorar para la satisfacción de los turistas.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 10	
Nombre del investigador/entrevistador: Julio Cesar La Serna Pereda	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 01-10-18
Matucana	Fecha de llenado de ficha: 04-10-18
Tema: “Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018”	
Informante: Visitante nacional	
Contextualización: Plaza Grau – Matucana	
Duración de entrevista: 5:35 minutos	
CATEGORIA 1: EXPECTATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le motivo a realizar una visita a las cataratas de Antankallo?, ¿Cuál fue su motivo principal? El motivo principal fue conocer el lugar, ya que me encanta hacer turismo que esté relacionado con la aventura y en un entorno natural.</li> <li>¿Qué información previa tuvo sobre el lugar y las actividades que se realizan en las cataratas de Antankallo? La información previa que tuve fue de mis amigas y supe que se podía realizar actividades deportivas como el trekking, algo que me llama mucho la atención.</li> <li>¿Qué expectativas con respecto a los servicios turísticos esperaba encontrar en Matucana? Llegue solo con la expectativa de disfrutar las comidas típicas del lugar en los restaurantes y realizar senderismo.</li> </ol>	
CATEGORIA 2: PERCEPCIÓN	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué le pareció el clima y el paisaje en el distrito de Matucana? El clima es bonito y soleado, siendo un clima diferente al de Lima.</li> </ol>	

5. ¿Cómo fue su apreciación de los servicios turísticos que fue adquiriendo o visualizando en el distrito de Matucana? ¿Podría detallarlo o describirlo?

En los restaurantes el servicio para mí fue bueno y la comida fue deliciosa, los platos tradicionales de aquí son mejores que la comida de Lima.

6. ¿Qué le pareció el camino que tomo desde el inicio del tramo hasta llegar a las cataratas de Antankallo? ¿Contaba con señalización? ¿Fue fácil o difícil?

Para mí fue muy difícil, ya que sentía que algunas partes era muy lisa por culpa de la tierra y piedras que había en el lugar, gracias a ello tuve algunas caídas, también sentía que la altura me afectó un poquito, además el camino contaba con poca señalización.

7. ¿Qué impresión o sensación tuvo al llegar a las cataratas de Antankallo?

La sensación que tuve fue maravillosa, ya que estuve en contacto con la naturaleza, además me sentí relajada y respiré aire puro en el lugar.

### CATEGORIA 3: SATISFACCIÓN

8. ¿Qué experiencias positivas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

La experiencia positiva que tuve es que pude alejarme de la ciudad, además de los perritos de los mismos pobladores que me acompañaron hasta terminar el recorrido, fue muy gracioso.

9. ¿Qué experiencias negativas generó su visita a las cataratas de Antankallo?

La experiencia negativa sería que hay basura en el camino, hay pocos tachos implementados en todo el camino, aparte varias veces me caí por no haber tantas barandas en el sendero, debe ser también por las piedras lisas que a veces se encuentran en el camino, hay que pisar bien y firmes.

10. En general, ¿El atractivo cumplió con sus expectativas de viaje? ¿Por qué? Podría detallarnos su respuesta. ¿Volvería a visitar el atractivo?

Siento que sí cumplió con mis expectativas, a pesar de algunas caídas y algunos golpes, pero como dicen si vienes hacer turismo y si es una caminata de aventura, debes llevarte una caída como mínimo, además pude conocer otros paisajes de mi grandioso Perú; y si volvería a venir cuando tenga nuevamente vacaciones.

### MATRIZ DE CODIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE ENTREVISTAS POR ÍTEM

Categoría	Objetivos específicos	Ítems de la entrevista	<u>Testimonios</u>	<u>Categorización</u>		Análisis ítem por ítem
Expectativa	Identificar las expectativas de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo	Ítem 1	10 Entrevistados	Factores externos		Análisis integral ítem 1
		Ítem 2	10 Entrevistados	Buena información		Análisis integral ítem 2
		Ítem 3	10 Entrevistados	Buena expectativa	Mala expectativa	Análisis integral ítem 3
Percepción	Determinar la percepción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo	Ítem 4	10 Entrevistados	Buena percepción		Análisis integral ítem 4
		Ítem 5	10 Entrevistados	Buena apreciación	Mala apreciación	Análisis integral ítem 5
		Ítem 6	10 Entrevistados	Fácil	Difficil	Análisis integral ítem 6
		Ítem 7	10 Entrevistados	Buena impresión	Mala impresión	Análisis integral ítem 7
Satisfacción	Determinar la satisfacción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo	Ítem 8	10 Entrevistados	Experiencias positivas		Análisis integral ítem 8
		Ítem 9	10 Entrevistados	Experiencias negativas		Análisis integral ítem 9
		Ítem 10	10 Entrevistados	Si cumplió con las expectativas	No cumplió con las expectativas	Análisis integral ítem 10

TABLA 6. Matriz de codificación para el análisis de entrevistas por ítem

Fuente: Elaboración Propia

## MATRIZ DE CODIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE ENTREVISTAS POR CATEGORÍA

Objetivos específicos	Análisis integral de los ítems de la entrevista	<u>Análisis por dimensión</u> <u>ANÁLISIS DE</u> <u>RESULTADOS</u>	Análisis integrado, objetivo general
Identificar las expectativas de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo	Análisis integral ítem 1	Análisis de resultados del objetivo específico 1	Análisis integral
	Análisis integral ítem 2		
	Análisis integral ítem 3		
Determinar la percepción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo	Análisis integral ítem 4	Análisis de resultados del objetivo específico 2	
	Análisis integral ítem 5		
	Análisis integral ítem 6		
	Análisis integral ítem 7		
Determinar la satisfacción de viaje de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo	Análisis integral ítem 8	Análisis de resultados del objetivo específico 3	
	Análisis integral ítem 9		
	Análisis integral ítem 10		

TABLA 7. Matriz de codificación para el análisis de entrevistas por categoría

Fuente: Elaboración Propia

## **Anexo 5**

### **Consentimiento informado para participantes de investigación**

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Julio César La Serna Pereda, de la  
 Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:  
La experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan  
senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a las entrevistas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Estefanny Madeleine Cajavilca Villagomez con DNI  
 N° 47663338 Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Julio La Serna Pereda cuyo teléfono es:  
966481437

Nombre del Participante  
 (en letras de imprenta)

Estefanny Cajavilca  
 Villagomez

Firma del Participante

*Estefanny Villagomez*

Fecha

13 / 09 / 18



### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Julio Cesar La Serna Pereda, de la  
 Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:  
La experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan  
sindirismo hacia las Cataratas de Antankallo, Matucana 2018

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a las entrevistas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Vilma Roth Rodriguez Rojas, con DNI  
 N° 20994334... Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Julio La Serna Pereda cuyo teléfono es:  
966 481 437

Nombre del Participante  
 (en letras de imprenta)

Vilma Roth Rodriguez Rojas

Firma del Participante



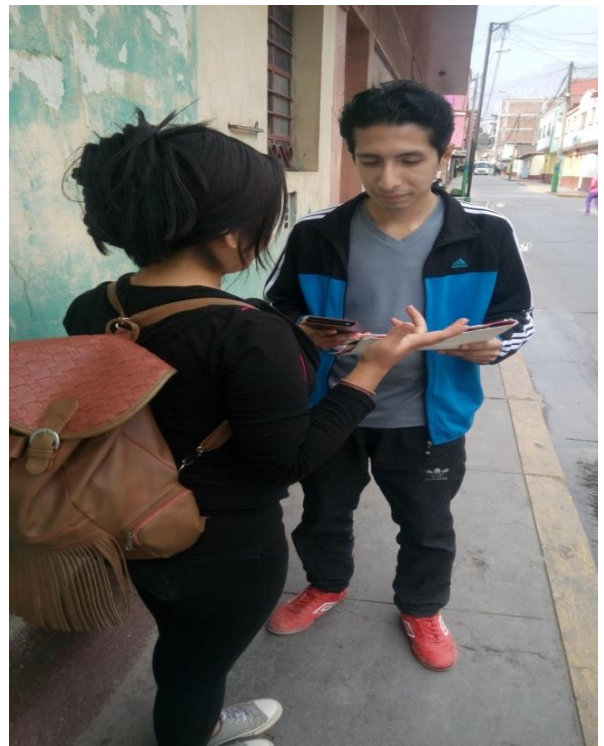
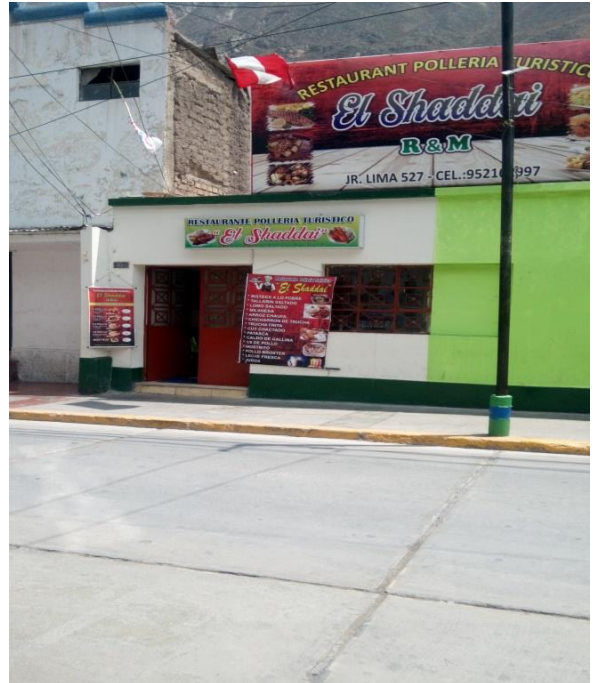
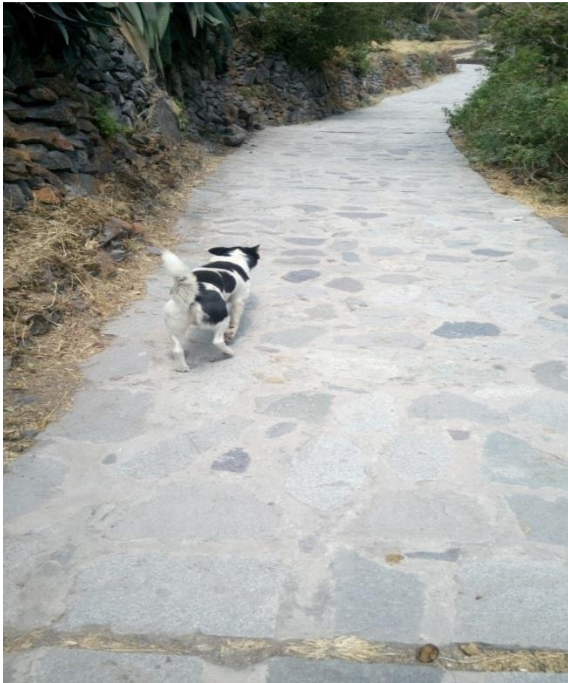
Fecha

23/09/18

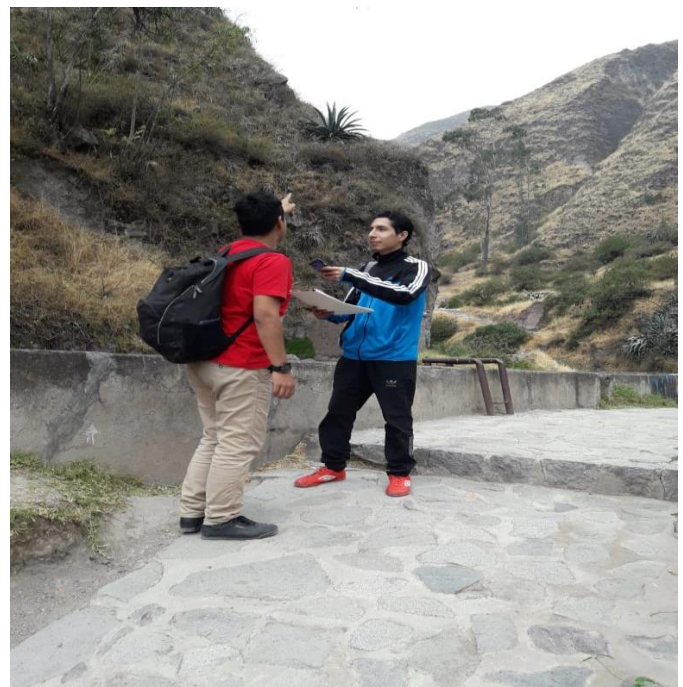
## Fotos



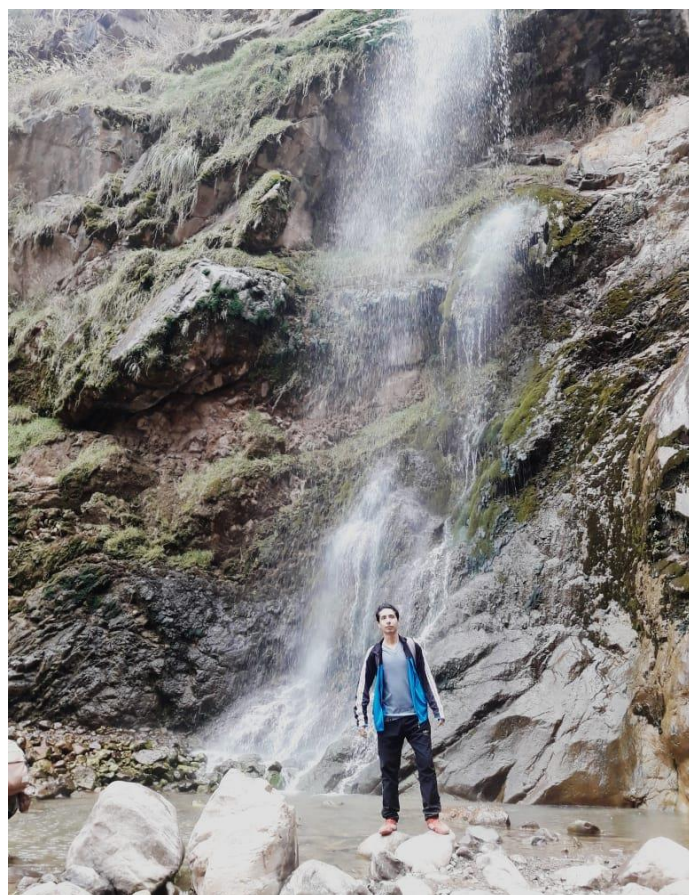












## **Anexo 6**

**Acta de aprobación de originalidad de trabajos académicos de la UCV**


 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo,

CARLOS TOVAR ZACARIAS, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada “ESTUDIO DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA DE LOS VISITANTES NACIONALES QUE REALIZAN SENDERISMO HACIA LAS CATARATAS DE ANTANKALLO, MATUCANA 2018”, del estudiante JULIO CESAR LA SERNA PEREDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 05 de julio del 2019



Firma

Mg. Carlos Tovar Zacarías


DNI: 10139218

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



Feedback Studio - Google Chrome  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1052431982&ro=1&lang=es&o=1144566963

feedback studio Tesis 2018 II -- /20 < 1 de 60 > ?


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  

"Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo hacia las cataratas de Antankallo, Matucana 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTOR:**  
 La Serna Pereda, Julio Cesar

**ASESOR:**  
 Mgtr. Huamani Paliza, Frank

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
 Gestión turística

Lima - Perú

**Resumen de coincidencias**


**8 %**

Se están viendo fuentes estándar  
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universidad...	4 %
2	rbtur.org.br	1 %
3	www.scielo.org.ar	1 %
4	www.pasosonline.org	<1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe	<1 %
6	Entregado a Esurner in...	<1 %
7	tesis.ign.mx	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %
9	www.researchgate.net	<1 %
10	ri.lup.edu.sv	<1 %



 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Julio Cesar La Serna Pareda....., identificado con DNI N° 4.825.1515  
 egresado de la Escuela Profesional de Administración en Turismo de la  
 Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y  
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
"Estudio de la experiencia turística de los visitantes nacionales que realizan senderismo  
 hacia los cerros de Amancaesca"; en el Repositorio Institucional de la UCV  
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,  
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

\_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 4.825.1515

FECHA: 05 de Julio del 2019.



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JULIO CESAR LA SERNA PEREDA

INFORME TÍTULADO:

“ESTUDIO DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA DE LOS VISITANTES NACIONALES QUE REALIZAN  
SENDERISMO HACIA LAS CATARATAS DE ANTANKALLO, MATUCANA 2018”,

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 05/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 15 (QUINCE)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN